來函檔號：
本函檔號：

香港特別行政區行政長官
董建華先生

董先生：

本人謹此按照《申訴專員條例》附表 1A 第 3(4)條的規定，呈上有關本人在二零零三年四月至二零零四年三月期間行使專員職能的情況的報告。報告並包括帳目報表，以及核數師就帳目報表所作的報告。

申訴專員 戴婉瑩

連附件

二零零四年六月二十三日

香港干諾道中 168–200 號信德中心招商局大廈 30 樓
30/F, China Merchants Tower, Shun Tak Centre, 168–200 Connaught Road Central, Hong Kong
電話 Tel: 2629 0501 圖文傳真 Fax: 2956 0625
Home Page: http://www.ombudsman.gov.hk

申訴專員

帳目報告書

截至二零零四年三月三十一日止年度

核數師報告

致申訴專員

（根據《申訴專員條例》在香港成立）

本核數師已完成審核第 2 頁至第 9 頁所載之帳目，該等帳目乃按照香港普遍採納的會計原則編製。

申訴專員及核數師的個別責任

《申訴專員條例》規定申訴專員須編製真實與公平的帳目。在編製真實與公平的帳目時，申訴專員必須採用適當的會計政策，並且連貫地應用該等會計政策。

本核數師的責任是根據審核工作的結果，對該等帳目提出獨立的意見，並且根據雙方同意的聘任條款，僅向你作為申訴專員提交報告書。除此之外，本報告書並無其他目的。本核數師不會就有關本報告書的內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。

意見的基礎

本核數師是按照香港會計師公會頒布的審計準則進行審核工作。審核範圍包括以抽查方式查核與帳目所載數額及披露事項有關的憑證，亦包括評估申訴專員在編製該等帳目時所作的重大估計和判斷、所採用的會計政策是否適合申訴專員的具體情況，以及是否連貫地應用並足夠地披露該等會計政策。

本核數師在策劃和進行審核工作時，均以取得一切本核數師認為必需的資料及解釋為目標，以便能獲得充分憑證，就這份帳目是否存有重要錯誤陳述，作出合理的確定。在提出意見時，本核數師亦已衡量這份帳目所載的資料在整體上是否足夠。本核數師相信，我們的審核工作已為下列意見提供合理的基礎。

意見

本核數師認為，上述的帳目均真實與公平地反映申訴專員於二零零四年三月三十一日的財政狀況及截至該日止年度的盈餘及現金流量。

羅兵咸永道會計師事務所
香港執業會計師

香港，二零零四年五月二十四日

申訴專員

收支結算表
截至二零零四年三月三十一日止年度

	附註	2004 港元	2003 港元
收入			
政府資助金		93,230,836	112,534,921
攤銷之政府資助金	7	3,379,576	3,359,677
銀行存款利息收入		925,910	1,225,544
其他收入		11,889	3,601
		97,548,211	117,123,743
支出			
營運開支		63,946,230	86,527,214
本年度盈餘	3	33,601,981	30,596,529
上年度轉入累積盈餘		52,963,626	22,367,097
轉撥下年度累積盈餘		86,565,607	52,963,626

申訴專員

資產負債表
二零零四年三月三十一日結算

	附註	2004 港元	2003 港元
非流動資產			
固定資產	6	96,458,418	100,291,309
流動資產			
按金及預付款項		1,054,590	790,574
應收利息		28,752	401,761
銀行結餘及現金		93,735,836	74,726,592
		94,819,178	75,918,927
流動負債			
其他應付款項及應計費用		2,359,296	17,897,370
應付約滿酬金		3,900,222	2,070,289
政府資助金 — 流動部分	7	3,392,470	3,438,190
		9,651,988	23,405,849
流動資產		85,167,190	52,513,078
資產淨值		181,625,608	152,804,387
分為：			
累計資金		86,565,607	52,963,626
非流動負債			
應付約滿酬金		1,994,057	2,987,646
政府資助金 — 非流動部分	7	93,065,944	96,853,115
		95,060,001	99,840,761
		181,625,608	152,804,387

申訴專員

申訴專員

資金狀況變動表
截至二零零四年三月三十一日止年度

	2004 港元	2003 港元
於 4 月 1 日結算的資金總額	52,963,626	22,367,097
本年度盈餘	33,601,981	30,596,529
於 3 月 31 日結算的資金總額	86,565,607	52,963,626

申訴專員

現金流量表
截至二零零四年三月三十一日止年度

	附註	2004 港元	2003 港元
營運活動之現金流入淨額	8	17,706,437	36,542,032
投資活動			
收取利息		1,298,919	875,716
購置固定資產		-	(26,156,899)
收到用作購置固定資產之政府資助金		3,888	26,314,107
原定三個月以上到期之銀行存款增加		(29,570,000)	(52,800,000)
投資活動之現金流出淨額		(28,267,193)	(51,767,076)
現金及現金等價物減少		(10,560,756)	(15,225,044)
於 4 月 1 日的現金及現金等價物		12,726,592	27,951,636
於 3 月 31 日的現金及現金等價物		2,165,836	12,726,592
現金及現金等價物結餘分析：			
銀行結餘及現金		93,735,836	74,726,592
減：原定三個月以上到期之銀行存款		(91,570,000)	(62,000,000)
		2,165,836	12,726,592

申訴專員

帳目附註

1 概況

申訴專員於二零零一年十二月十九日根據法例確立為單一法團；其職能已於《申訴專員條例》訂明。

2 主要會計政策

為編製本帳目所採納之主要會計政策臚列如下：

(a) 帳目編制之基礎

本帳目是根據歷史成本慣例，並按照香港普遍採納的會計原則編製，符合香港會計師公會頒布的會計準則。

(b) 收入確認

政府資助金及其他收入是按應計制入帳。

利息收入是根據未到期的本金，以適用的利息率按時間比例計算。

(c) 物業及設備

申訴專員作為非牟利機構，可獲豁免遵照香港會計師公會頒布的會計實務準則第 17 號「物業、機器及設備」。

個別成本值少於一百萬港元的物業及設備，會於購置年度內在收支結算表的相關項目中撇銷。

個別成本值超逾一百萬港元的物業及設備，均按成本減累計折舊及累計減值損失入帳，並按其預計的使用年限以直線法根據足以註銷該等扣除減值損失後的資產成本的比率而計算折舊。其主要的年度比率如下：

土地及建築物	按未屆滿的租賃期或預計的使用年限計算，以較短者為準
租賃物業裝修	10%

(d) 政府資助金

於有理由確信申訴專員將會遵守各項附帶條件，而該筆資助金亦確定會收取時，政府資助金即予以確認入帳。

關於收入的各項政府資助金均予遞延處理，並按照其預備補償的成本費用而須作配比的數額，在期內的收支結算表中予以確認。

關於購置固定資產的政府資助金，已作為遞延收入包括在負債之內，並按照有關資產預計的使用年限以直線法計入收支結算表內作為貸項。

2 主要會計政策(續)

(e) 僱員福利

(i) 僱員可享有的假期
僱員可享有的年假於僱員已賺取假期時即予確認。僱員服務至資產負債表結算日期止可享有的年假，均已按年假的估計承擔撥出準備。

僱員可享有的病假及分娩假或陪產假於實際放取時才予以確認。

(ii) 退休保障責任
申訴專員已在香港設立一項強制性公積金計劃(「強積金計劃」)。該項計劃的資產存放於由獨立的受託人管理的基金。申訴專員及其僱員均須按僱員相關收入的5%供款。申訴專員對強積金計劃的供款於須繳付時即列作開支。

(f) 營業租賃

凡資產擁有權所涉及的風險及利益絕大部分皆屬於租賃公司的租賃項目，均作為營業租賃入帳。根據營業租賃所支付的費用，在扣除租賃公司方面提供的任何優惠之後，以直線法按租賃期在收支結算表中支銷。

3 本年度盈餘

本年度盈餘已扣除下列各項開支：

	2004 港元	2003 港元
核數師酬金	25,000	15,000
折舊	3,375,688	2,844,497
土地及建築物的營業租賃租金	115,400	3,909,308
註銷物業及設備(個別成本值少於一百萬港元)	373,820	9,374,164
職員成本(附註4)	51,615,540	62,934,318

4 職員成本

	2004 港元	2003 港元
薪金及津貼	45,451,427	57,842,501
約滿酬金	4,340,704	4,071,317
退休保障開支 — 強積金計劃	758,322	638,375
未放取之年假	636,318	-
其他職員福利	428,769	382,125
	51,615,540	62,934,318

5 稅項

根據《申訴專員條例》附表 1A 第 5(1)條，申訴專員獲豁免繳付根據《稅務條例》徵收的稅項。

6 固定資產

	租賃物業裝修 港元	土地及建築物 港元	辦公室傢具 港元	辦公室設備 港元	汽車 港元	電腦設備 港元	總計 港元
成本							
於 2003 年 4 月 1 日	11,456,898	91,700,000	1	1	1	1	103,156,902
價格調整（註）	(457,203)	-	-	-	-	-	(457,203)
於 2004 年 3 月 31 日	10,999,695	91,700,000	1	1	1	1	102,699,699
累計折舊							
於 2003 年 4 月 1 日	640,600	2,224,993	-	-	-	-	2,865,593
本年度撥備	1,083,188	2,292,500	-	-	-	-	3,375,688
於 2004 年 3 月 31 日	1,723,788	4,517,493	-	-	-	-	6,241,281
帳面淨值							
於 2004 年 3 月 31 日	9,275,907	87,182,507	1	1	1	1	96,458,418
於 2003 年 3 月 31 日	10,816,298	89,475,007	1	1	1	1	100,291,309

註：

關於租賃物業裝修所涉及的成本，承辦商與政府當局仍在磋商。據此，申訴專員已參照建築署所提供的估計成本而作出價格調整，以反映經修訂的成本數目。

7 政府資助金

有關金額是政府撥款作為購置土地及建築物與租賃物業裝修之用，按資產的可使用年期 (分別估計為 40 年及 10 年) 以直線法計算確認為收入。

	2004 港元	2003 港元
政府資助金	96,458,414	100,291,305
政府資助金之流動部分	(3,392,470)	(3,438,190)
	93,065,944	96,853,115

8 本年度盈餘與營業活動之現金流入淨額調節表

	2004 港元	2003 港元
本年度盈餘	33,601,981	30,596,529
利息收入	(925,910)	(1,225,544)
折舊	3,375,688	2,844,497
攤銷之政府資助金	(3,379,576)	(3,359,677)
營運資金變動前之營運盈餘	32,672,183	28,855,805
按金及預付款項增加	(264,016)	(262,972)
其他應付款項及應計費用（減少）／ 增加	(15,538,074)	6,905,014
應付約滿酬金增加	836,344	1,044,185
營運活動之現金流入淨額	17,706,437	36,542,032

9 項目費用之承擔

	2004 港元	2003 港元
已訂約但尚未撥備	-	187,250

10 通過帳目

申訴專員已於二零零四年五月二十四日通過這份帳目。

大事紀要

日期	重要事件
1988 年	
7 月 20 日	立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》
1989 年	
2 月 1 日	制定《行政事務申訴專員條例》 第一任行政事務申訴專員賈施雅先生， J.P.履新
3 月 1 日	行政事務申訴專員公署正式運作
11 月 15 日	行政事務申訴專員成為國際申訴專員協會的成員
1994 年	
2 月 1 日	第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生， J.P.履新
6 月 24 日	修訂《行政事務申訴專員條例》 • 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介 • 將職權範圍擴大，把一些主要的法定組織包括在內 • 授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告 • 授權專員進行直接調查
6 月 30 日	委任顧問，向本署提供專業意見
7 月 1 日	「行政事務申訴專員」和「行政事務申訴專員公署」分別改稱為「申訴專員」和「申訴專員公署」
10 月 1 日	招聘首批合約調查人員
1995 年	
3 月 1 日	將職權範圍擴大，讓申訴專員可以調查涉嫌違反《公開資料守則》的投訴
10 月 24 至 26 日	主辦第十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議及國際申訴專員研討會
1996 年	
1 月 25 日	推出「機構內部投訴處理計劃」(「現處計劃」)，以處理較簡單的投訴
3 月 1 日	邀請非官守太平紳士參加太平紳士協助推廣計劃

大事紀要

日期	重要事件
4 月 16 日	申訴專員公署參與有關成立亞洲申訴專員協會的工作，並成為該會的創辦會員
4 月 20 至 29 日	與中國監察學會展開交流計劃
6 月 12 至 13 日	首次為公職人員舉辦投訴處理專題研討會
9 月 5 日	資源中心啟用
10 月 24 日	申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員（直至 1999 年 1 月 31 日）
12 月 27 日	• 「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」 • 將職權範圍擴大，讓申訴專員可以調查先前不在其職權範圍內的一些政府部門違反《公開資料守則》的投訴
1997 年	
4 月 1 日	推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法
7 月 25 日	設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構
1998 年	
5 月 8 日	申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長
7 月 1 日	首次頒發申訴專員銘謝狀，感謝對提高公共行政服務水平作出特別貢獻的投訴人
1999 年	
4 月 1 日	第三任申訴專員戴婉瑩女士， J.P.履新
7 月 22 日	擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，嘉許在提高服務質素方面有卓越表現的公職人員
2000 年	
1 月 5 日	接受以電子郵件方式提出的投訴
7 月 27 日	進一步擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，嘉許在處理投訴方面達到專業水平的公職人員

大事紀要

日期	重要事件
11 月 2 日	申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員
2001 年	
3 月 28 日	推出電話投訴服務
4 月 1 日	設立本身的行政制度，為脱離政府機制作好準備
12 月 19 日	《2001 年申訴專員（修訂）條例》生效 • 確立申訴專員為單一法團，有全權處理本身的財務及行政事宜 • 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條件及條款 • 在制度和運作程序上與政府「脱鈎」 • 將調解方法納入法例條文，作為另類排解糾紛方法，以便處理投訴
2002 年	
3 月 28 日	購置永久辦公地方
9 月 6 日	遷到位於上環信德中心的永久辦公地方
10 月 16 日	申訴專員獲選為國際申訴專員協會秘書長
2003 年	
11 月 12 日	調解訓練課程的培訓對象擴大至《申訴專員條例》附表所列機構的人員
2004 年	
1 月 7 日	申訴專員獲邀出席在蒙古首都烏蘭巴托舉行的「優質管治」國際會議，以亞太區的申訴專員身份首度在會上發表演説
3 月 9 日	政府宣布再度委任戴婉瑩女士， J.P.為申訴專員，任期五年（2004 至 2009 年）

二零零四年六月



二零零三／零四年度正值本人首度擔任申訴專員五年任期屆滿之時。

回顧過去，申訴專員公署最重要的歷程，是在行政和運作上脱離政府機制；這是自二零零一年十二月十九日《2001年申訴專員（修訂）條例》通過後正式實施的。現時，本署幾乎所有職員都以合約形式由本人聘任。另一個重要歷程，則是在二零零二年購置了永久辦事處。儘管面對財政緊絀問題，但由於脱離政府機制後能靈活和獨立運作，本署已積存足夠的儲備金，藉以保留富經驗的職員，同時也為日後的持續發展作好準備。

對外方面，本署與亞太地區以至世界各地的申訴專員及類似職能的機構一直保持聯繫。二零零零年九月，本人獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員，擔任澳大利西亞暨太平洋區理事。目前，本人同時兼任國際申訴專員協會常務理事會和亞洲申訴專員協會常務理事會的秘書長。這些國際聯繫有利於與海外申訴專員組織開展積極的專業交流，對香港申訴專員制度的發展也有莫大裨益。

處理投訴方面，自二零零零年一月起，我們開始接受以電子郵件提出的投訴；二零零一年三月，我們又推出電話投訴服務。此外，《2001年申訴專員（修訂）條例》更確定了本署初步查訊和調解服務的法律基礎。

在一九九九／二零零零年度至二零零三／零四年度這五年間，本署處理了近20,000宗投訴，並就經全面調查的投訴及初步查訊的個案分別提出了共1,018項和459項建議。大部分建議均獲有關部門或機構落實，公共行政因而得以改善：指引更清晰、協調更形緊密、解答查詢及處理投訴更有效率、職員培訓得以加強、運作更具透明度，而公共問責精神愈發彰顯。這方面的其他例子，請參閱本年報第六章。

在二零零二年的年報中，本人曾提到有些政府部門抱着「各家自掃門前雪」的心態和「得過且過」的工作態度。在本年度，本署特別關注到有些部門在履行職務時（特別是採取執法行動時），總是「決而不行」。其中一種情況，是向違例者連續不斷發出通知書甚或警告信，卻從不採取任何執法行動，以致通知書和警告信變成毫無意義的威嚇，而市民亦看穿部門這種遲疑的態度。另一種遲遲不採取行動的現象，是以緩急次序安排為借口。有一兩個部門似乎慣

緒言

於把許多事務界定為「無須優先處理」，然後長期擱置，不予處理。這種態度及辦事方法不僅會使違規者變本加厲，令市民愈發感到不滿，更嚴重的是市民會因此而蔑視有關部門，甚至整個政府。

大部分的部門及機構，都能認真和積極地處理本署轉介的個案。在回應本署的查訊時，能夠提供詳盡的資料；如有需要，更會讓本署人員查閱多年前的檔案記錄。對於他們的支持，本人謹致衷心謝意。另一方面，本人也希望提醒投訴人提供一切有關的資料；他們必須就投訴提供表面成立的證據，說明他們如何受屈及感到受屈的原因。若投訴人只是提出空泛的指稱，而無真憑實據，本署是不會接納的。總而言之，我們需要投訴人和事涉機構雙方的配合。

為了有效履行職務，本人與屬下職員均須嚴格遵守《申訴專員條例》的保密規定。儘管如此，我們仍會致力提高透明度，讓公眾得知本署的工作。本人將繼續定期舉行記者招待會，與傳媒見面，並且經常閱覽新聞報道，以了解公眾關注的問題。本署的工作一般都得到傳媒廣泛的報道，市民亦積極提供意見，這使本人及全體職員同感鼓舞。我們會繼續留意傳媒及市民對本署的意見和評論，並且不斷檢討服務。

本署自一九八九年成立至今已經十五年，應該是檢討申訴專員職能和職權範圍的適當時候，本人將以之作為新的任期內一項特別的任務。

第一章
行政

職員編制

1.1　這是本署在行政體制和運作程序上脫離政府機制後的第三個報告年度。在上一個年度終結時，本署根據《申訴專員條例》聘任的合約人員有76人，佔全體職員的83%。在本年度內，我們繼續招聘工作。截至二零零四年三月三十一日止，本署全體88名職員中只餘五名公務員，佔5.7%。他們將會在二零零四年內全部調回政府。

圖表 1.1

本署的合約人員
（截至三月三十一日止）

	2000	2001	2002	2003	2004
合約人員	11 (13.2%)	16 (17.8%)	58 (59.2%)	76 (83.0%)	83 (94.3%)
公務員	80 (86.8%)	74 (82.2%)	40 (40.8%)	16 (17.0%)	5 (5.7%)
合計	91	90	98	92	88

1.2　為了確保服務的延續性，本署一直維持約 40 名具備經驗和專業才能的合約調查員；同時亦為職員提供發展的機會，例如在二零零四年二月，本署安排兩名原本只是負責答覆查詢和接聽電話投訴的申訴助理調派往調查組，協助處理投訴。這項安排的目的，是要提供培訓，讓申訴助理日後有擔當調查工作的機會。前線工作人員有機會接觸署內不同職務，除可擴闊他們的視野外，更讓有志者在本署發展事業，也令本署能夠從內部培訓及選拔有潛質的調查員。

1.3　本署繼續聘用臨時和非全職人員，應付季節性的工作量增加和專責項目的需要。例如本署聘請了一位臨時職員，專責檢討本署的運作程序、工作方法和運作指引；其他臨時或非全職人員則協助處理個案或直接調查。

職員培訓

1.4　自二零零三年年初以來，本署再聘請了十名合約調查員，因此，在本報告年度內，合約調查員共有36人。新入職的人員均會接受入職指導和在職培訓，以協助他們適應本署的工作，在履行調查職務時，能夠確保服務的質素。鑑於政府當局肯定在未來幾年將會逐步削減資源，培訓對於維持本署職員的專業水平和經驗尤為重要。

1.5　入職指導方面，本署會先安排新入職的人員到不同組別工作，讓他們熟悉本署的各項服務，例如評審接到的投訴及決定處理的方式。至於在職培訓方面，較資深的人員會在日常工作中提供指導和意見。在適當的時候，本署更會把他們輪流調派到不同的工作崗位，以提升他們的專業水平，協助他們發展潛能。

1.6　各調查組每周定期舉行的會議具有指導作用，因為大家可以在會議上交流意見和分享經驗。如有特定的議題值得安排特別座談會，本署會舉辦研討會，讓職員討論問題或提出疑問，並在會上傳達有關的意見和信息。申訴專員亦會定時出席這些小組座談會和研討會，藉此與職員直接對話，說明她的理念和闡釋她對各項事情的觀點和立場。

1.7　為了提高職員的專業水平及讓他們掌握新的技巧，本署也會邀請專家主持研討會，或者為職員特別設計課程。在本年度內，本署聘請了香港調解會的導師，教授調解技巧；又委託全人發展中心安排課程，講授如何與需要特別照顧的投訴人溝通。

1.8　為了充分利用培訓的機會及促進彼此了解，本署特別撥出調解課程的部分名額，邀請幾個較常接到市民投訴的政府部門選派人員參與。這些部門包括食物環境衞生署、

郵政署、民政事務總署、房屋署和運輸署。我們相信，調解技巧有助這些部門解決在日常運作中接到的投訴。來自各部門的參加者對這項課程都給予好評。

充分利用資源

1.9　自脫離政府機制後，本署便利用一筆過撥款的方式運作。為配合政府削減公共開支的決定，本署在二零零四/ 零五年度的撥款將減少 6.8% 。

1.10　為確保本署財政穩健，我們一直厲行節約措施及嚴格控制開支。這幾年來，本署不斷檢討組織架構和人手編制；推行職務多元化；將職級合併；職員增薪須憑優良的表現；以及聘請臨時或非全職人員，以應付季節性或突發的工作量增加等。本署致力精簡人手，確保人盡其才，服務卓越。

1.11　由於薪酬佔整體開支逾八成，本署已着手檢討現有薪酬結構，以達致最佳成本效益，為將來早作籌謀。檢討的重點是現金津貼的水平及職員在續約時應獲得的增薪點，最終目的在積穀防饑，確保服務延續，不受將來財政緊絀影響，並維持職員的穩定性，為他們提供合理機會，發展事業前途。

對本署的投訴

1.12　在本年度內，本署接到並終結了 11 宗有關本署人員及工作程序的投訴，比上年度增加三宗。這或多或少反映出市民對本署所提供的服務有更深認識，期望也不斷提高。無論這些投訴是否意味着我們的表現未如理想或有不足之處，本署都極為重視並認真處理，因為每宗投訴都提供了反思的機會，讓我們檢討在工作上的決定及程序，甚至更新工作方式，改善運作。

1.13　有時候，針對本署人員的投訴，是源於投訴人對其個案的審研結果或申訴專員所作的結論感到不滿或失望。這種情況始終難免：本署調查投訴，旨在找出事實真相，確保行政公平，但有些投訴人卻以索償甚或要事涉人員受處罰為目的，這些實在已超出本署的職能。

圖表 1.2

二零零三 / 零四年度終結的
對本署的投訴

投訴性質	成立	部分成立	不成立	未能作出定論
工作人員態度（包括延誤及疏忽）	1	2	7	—
工作程序	—	1	—	—
合計	11			

預防非典型肺炎的措施

1.14　二零零三年年初，嚴重急性呼吸系統綜合症（「非典型肺炎」）爆發，全港市民均齊心採取防範措施，遏止病毒蔓延。在這段非常時期，本署也實行了多項防疫措施，保障職員和訪客的安全。這些措施包括：

- 職員本身佩戴防護口罩；以及
- 為訪客提供口罩和即用即棄的消毒濕紙巾。

1.15　二零零四年年初，我們在接待處裝設了紅外線體溫探測儀，作為常規和長遠的預防措施，探測訪客的體溫是否有高出正常標準，若發現高出標準，本署會特別小心接待。

職員建議計劃

1.16　本署在本年度設立「職員建議計劃」，獎勵職員就改善或精簡制度與程序方面提出切實可行的建議，提高工作效率和成效。這項計劃的目標在於：

- 善用能源或時間、資源及物料；
- 充分善用各項設備；
- 簡化辦事方法及程序；
- 加強職員關係和激勵士氣，以提高專業水平和效率；以及
- 確保職業安全及健康、加強辦公室保安、提高服務質素或產量。

1.17　建議書會交由審核委員會評審，委員會成員包括副申訴專員、兩位助理申訴專員和總行政主任。

1.18　優異的職員建議經申訴專員採納後，視乎有關建議的實際效用，可獲頒發現金獎勵或獎狀，又或二者同時兼得。

第二章

權力及權限

2.1　申訴專員由香港特別行政區行政長官委任。根據香港法例第 397 章《申訴專員條例》(「條例」)，申訴專員有獨立的法定自主權，在行使其職權時能做到無私無畏，不偏不倚。

權力及職能

2.2　申訴專員的職能，涵蓋調查條例附表 1 所列的公營機構的行政失當事宜，可以處理投訴及主動進行直接調查。

圖表 2.1

「行政失當」的定義 — 條例第 2 條

「行政失當」指行政欠效率、拙劣或不妥善，並在無損此解釋的一般性的情況下，包括：

(a) 不合理的行為，包括拖延、無禮及不為受行動影響的人着想的行為；

(b) 濫用權力(包括酌情決定權)或權能，包括作出下述行動：

(i) 不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的行動，或按照屬於或可能屬於不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的慣例而作出的行動；或

(ii) 完全或部分基於法律上或事實上的錯誤而作出的行動；或

(c) 不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序。

進行調查的權力

2.3　當有人向申訴專員公署提出投訴時，申訴專員可根據條例第 7 條進行調查，除非投訴事項在其職權範圍以外，或調查工作因受條例的限制而不得跟進(參見**第 2.13 段**至**第 2.15 段**)。調查的形式可以是初步查訊或全面調查。法例亦規定申訴專員在展開全面調查前，必須通知所涉機構。

2.4　根據條例第 11A 條，申訴專員在決定是否須就投訴進行全面調查之前，可先進行初步查訊。條例第 11B 條賦予申訴專員權力，可以在事涉各方同意的情況下，以調解方式處理投訴。假如在進行初步查訊或調解後，申訴專員認為需要進行全面調查，則會通知投訴所涉各方。有關本署的初步查訊及調解服務的詳情，可參閱**第四章**。

2.5　對於某一項投訴是否在其職權範圍之內，須由申訴專員斷定。假如申訴專員認為某項調查工作是符合公眾利益的，即使投訴人已撤回其投訴，申訴專員仍可繼續調查。

2.6　條例亦賦予申訴專員權力，儘管在沒有接到投訴的情況下，仍可以就行政失當事宜進行調查。有關本署這方面的工作情況，詳載於**第三章**。

2.7　和世界各地的申訴專員一樣，香港申訴專員擁有廣泛的調查權力。條例第13 條訂明，申訴專員有權傳召任何人並加以訊問，或要求有關人士提供任何他所管有或控制的資料、文件或物品。

2.8　條例第 20 條授權申訴專員，可隨時進入及視察附表所列機構的任何處所，並在該處所內進行屬其職權範圍內的調查。

2.9　根據條例第 23 條，任何人若無合法辯解而妨礙申訴專員或她的人員行使條例所賦予的權力、不遵從他們所提出的合法要求、向他們作出虛假的陳述或以其他方式明知而誤導他們，即屬犯罪，可判處罰款 10,000 元及監禁六個月。

圖表 2.2 調查的權力
• 傳召證人
• 取得文件（包括機密文件）
• 進入處所
• 若對調查工作不予合作，可被判罰

調查報告

2.10　根據條例第 17 條的規定，申訴專員必須把調查的結果通知投訴人。

2.11　條例第 16 條授權申訴專員，在完成全面調查後可就有關調查結果、意見和建議作出報告。申訴專員如要作出這種報告，會先讓所涉機構提出意見，並把這類意見納入最終的報告內。該報告會送交所涉機構的首長，假如他不同意調查的結果，又或拒絕接納有關的建議，申訴專員可考慮把報告向行政長官呈交。

2.12　申訴專員公署不是法庭，申訴專員提出的建議亦非如法庭的裁決般具約束力。然而，若是有機構未能充分採取行動或沒有落實申訴專員的任何建議，則可向行政長官提出報告。條例第16(6)條規定，在申訴專員向行政長官呈交報告後，政府當局須於一個月內，或行政長官釐定的更長期間內，安排把有關報告的文本提交立法會省覽。

職權的限制

2.13　申訴專員的權力並非完全不受限制。條例第8條與附表2共同訂明不受申訴專員調查的行動。

圖表 2.3 申訴專員不得調查的行動－ 條例附表 2
• 與保安、防衛或國際關係有關的行動
• 法律程序或檢控任何人的決定
• 行政長官行使權力赦免罪犯
• 合約或商業交易
• 人事方面的事宜
• 政府頒授勳銜、獎賞或特權
• 行政長官親自作出的行動
• 有關施加或更改土地權益的決定
• 與《香港公司收購、合併及股份購回守則》有關的行動
• 香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動

2.14　政府政策及專業判斷不在申訴專員的職權範圍之內，因為這些基本上都不是行政事宜，然而，卻可能是引致市民投訴的根源。本署經常接到有關上述事項的投訴。對於這類投訴，申訴專員仍會一絲不苟地審研，研究當中是否尚有涉及行政方面的問題，以便運用其職權進行調查。

2.15　條例第 10(1)條列明申訴專員不得進行調查的限制。

圖表 2.4
調查投訴的主要限制 – 條例第 10(1)條
• 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
• 投訴由匿名者提出
• 投訴人無從識別或下落不明
• 投訴並非由感到受屈的人或適當的代表提出
• 投訴人及投訴事項與香港並無任何關連
• 根據法例，投訴人有權提出上訴或可以循法律程序（司法覆核除外）尋求補救辦法

2.16　根據條例第 10(2)條的規定，申訴專員可在若干情況下決定不對某項投訴展開調查。

圖表 2.5
申訴專員可決定不展開調查的情況 – 條例第 10(2)條
• 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
• 投訴關乎微不足道的事
• 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
• 因其他理由而無需調查

2.17　申訴專員假如決定不進行或中止某項調查，則必須把其決定和理由告知投訴人。本署會嚴謹地評審接到的每一宗投訴，以確定投訴事項是否在申訴專員職權範圍之內。投訴事項若不在職權範圍之內，本署會盡快通知投訴人，並解釋為何不能或不會跟進他的投訴。我們亦會盡可能提供協助，告訴他應向哪些機構尋求解決辦法。

2.18　要清楚界定條例附表 2 所列不受本署調查的行動的範圍，有時並不容易。本人在這方面持較開放的態度，只要投訴事項的性質與行政事務有關，都會盡量安排審研和查訊，目的是把握機會，謀求公共行政方面可以改善的地方。

2.19　對於條例第 10(1)條訂明本署在調查投訴時的某些限制，申訴專員有權酌情處理。在決定是否進行或中止某項調查時，本人會審慎地行使酌情權和遵守條例的有關規定。

保密規定

2.20　法例規定，本人和屬下所有人員，以至本署的顧問均須遵守保密條文，在執行職務時所知悉的全部資料須絕對保密。違反保密條文屬刑事罪行，可判處罰款50,000元及監禁兩年。

2.21　立法會議員、社區領袖、市民和傳媒亦不時會把投訴轉介到本署，並希望本署把處理個案的進展情況告訴他們。對於他們的支持，本署衷心感謝。我們歡迎他們繼續把投訴個案轉介本署，但基於法例規定，本署不得與第三者討論或披露任何投訴個案的調查情況或結果。除了以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告外，本署不能亦不會答覆任何與個案無關的人士就個別投訴提出的查詢。本人謹此向所有曾把投訴轉介到本署的人士致謝，並感謝他們能體諒和尊重本署必須遵守保密條文的規定。

2.22 在處理投訴個案時，本署會向所涉機構索取投訴人的個人資料，亦須把投訴人向本署提供的文件複印和轉交有關機構參考，但在展開各項查訊之前，本署定會先取得投訴人的同意，藉以保障投訴人的個人資料私隱。假如投訴人不同意，本署將不能跟進其個案。

2.23 保密條文是申訴專員制度的基石。本署人員在執行職務時，均會嚴格遵守。保密條文旨在確保任何人士或機構可毫無保留地向本署提供資料，而無需擔心因身份或有關資料被披露可能帶來的後果。

2.24 在本年度內，由於一名投訴人要求查閱本署在調查過程中收集得到的資料，導致本署與個人資料私隱專員公署就如何同時遵守條例的保密規定和保障個人資料的原則進行了一番討論。這方面所帶來的挑戰，在**第五章**有詳細論述。

申訴專員的酌情權

2.25 條例訂明申訴專員擁有酌情權，可決定是否展開、繼續或中止某項調查。這項酌情權使本人可以更加善用資源，為市民提供更佳服務。

2.26 由於擁有法定自主權，申訴專員就投訴個案所作的決定是最終決定。任何人如對決定感到不滿，可要求本署覆檢其個案，或向法院申請司法覆核。

直接調查

3.1　申訴專員自一九九四年起獲《申訴專員條例》第7(1)條第(ii)段授權，可以主動進行直接調查(「直查」)。申訴專員因此擁有決定權，儘管在沒有任何投訴的情況下，仍可以審研有需要檢討的行政制度、程序或措施，並提出改善建議。本人十分重視這項直查的職能，因為可使本署能夠從更宏觀的角度，就重大問題展開獨立的調查，以及審研那些影響廣大市民的制度上的流弊。

3.2　本署於不久前委託政府統計處進行了一項意見調查，結果顯示只有小部分市民知道本署有權進行直查（參見***第七章***有關***主題性住戶統計調查***的章節）。我們會在日後的推廣工作加強宣傳本署的這項職能。

進行直查的目的

3.3　本署進行直查的目的在於：

(a)　徹底跟進調查個別投訴亦不能解決的關於制度上的各項問題；

(b)　預防可能出現的投訴，而及早消除問題；以及

(c)　針對某些相信或懷疑是引致投訴的根源。

3.4　我們希望藉着進行直查，能夠改善公共行政的質素，以及促進問責精神。這亦有助政府了解現時知識及要求日高的市民，回應他們的訴求和期望。

選定直查項目

3.5　本署有一個常設的小組委員會，專責選定及監察直查項目，審議過程十分嚴謹。小組委員會由副申訴專員主持，兩位助理申訴專員和直查組的成員均會參與審議過程。

3.6　本署決定進行直查，可能是由於政府推出新政策或修訂了某些政策，或是發生了一些備受關注的問題，又或是市民屢次就某些事情向本人投訴。直查項目通常是：

- 關乎社會的利益、訴求或期望；
- 不可以在法庭或審裁處解決；
- 涉及廣泛的層面或廣受市民關注的事項；以及
- 並非另有機構正在調查或研究的事項。

直查的方法

3.7　本署設有一個專責直查工作的小組。雖然我們在直查方面的法定權力與調查投訴的權力相若，不過直查一般較為全面，調查的範圍亦較廣泛。除了知會有關機構外，本署在展開直查之前亦會先作宣布，邀請有關的業界人士和市民提供意見。然而，就個別投訴而進行的調查則因為受保密條文的限制，與此截然不同。此外，本署亦會聯絡我們相信能夠就直查事項提供資料或意見的人士和機構。

3.8　在正式展開直查之前，我們可能先評審有關的事項。為此，我們會透過各種途徑，收集公開的資料，例如年報及網頁、相關的法例和傳媒的報道等。我們亦會向所涉機構直接索取資料。假如初步研究顯示有需要進一步審研，申訴專員會在公布進行直查之前，正式通知有關機構的首長。若初步審研顯示並無嚴重行政失當，本署亦會把審研結果告知有關機構，並擬備一份直查審研報告，當中載有本署的觀察所得及建議。這些報告存放在本署的資源中心，供市民查閱。

過去的直查工作

3.9 自一九九四年獲授權進行直查以來，本署已完成共46項直查，並提出了628項建議。已完成的直查一覽表載於**附件6**。我們要求所涉機構在調查完成後六個月內匯報有關落實本署建議的進度，並會繼續監察，直至有關建議全部落實為止。

3.10 過去五年，本署進行了共23項直查：

圖表 3.1

過去五年進行的直查數目

1999 / 2000 年度	3
2000 / 01 年度	5
2001 / 02 年度	4
2002 / 03 年度	6
2003 / 04 年度	5

3.11 在本年度內，除進行五項直查外，本署亦完成了五項直查審研工作（參見**圖表3.4**）。

圖表 3.2

本年度公布的直接調查報告

2003 年 5 月 22 日	根據《教育條例》推行普及基礎教育的情況
2003 年 7 月 2 日	綜合電話查詢中心的運作
2003 年 11 月 14 日	民政事務總署在大廈管理及維修方面為業主和業主立案法團提供的協助
2003 年 12 月 18 日	防止濫用綜合社會保障援助計劃的機制
2004 年 3 月 4 日	香港考試及評核局如何妥善保管考試答卷

圖表 3.3

正在進行的直接調查

宣布日期	調查事項
2003 年 11 月 14 日	政府當局對新界豁免管制屋宇違例建築工程所採取的執法行動
2003 年 11 月 14 日	教育統籌局在二零零三／零四年度為資助小學超額教師所作的安排
2003 年 12 月 18 日	政府當局就《建築物管理條例》所採取的執法行動

圖表 3.4

已完成的直查審研報告

完成日期	審研事項
2003 年 6 月 13 日	處理有關涉及政府車輛的交通意外索償個案的安排
2003 年 9 月 4 日	監管非專利巴士（居民巴士服務）在運作上有否遵守持牌條件的情況
2003 年 9 月 19 日	對道路工程車輛運作的監管
2003 年 10 月 24 日	臨時關閉公眾泳池的行政安排
2003 年 12 月 18 日	有關處理對電視廣告的投訴的機制

3.12 在調查的過程中，所涉機構一般都相當合作。畢竟，我們的目的是協助這些機構改進行政體制、運作程序和工作方法，以改善公共行政。

處理投訴

本署接到的投訴

4.1 大部分投訴都是以郵遞方式寄來本署。有些投訴人會親臨本署，向接待處人員提出投訴。本署的調查員會輪流擔任當值主任，會見投訴人，如果投訴人以書面記述投訴事項有困難，本署的當值主任可以為他們記下投訴的要點，然後把記錄的內容寄給他們核實。本署亦接受以電子郵件方式提出的投訴，但其後進一步處理投訴時發出的書信，則會郵寄給投訴人，以確保資料不會外洩。如果投訴事項較簡單，而且是初次提出的，本署亦接受電話投訴[1]。一般來説，透過電話提出的投訴，應能在15分鐘內説明投訴事項，所涉及的機構不多於兩個，而且無須提供大量的證明文件。

圖表 4.1

2001 / 02至2003 / 04年度接到的投訴數目

投訴方式	2001/02	2002/03	2003/04
親臨本署	260	425	324
書面 —			
來信	1,116	682	1,634
投訴表格	828	1,270	722
傳真	664	978	972
電子郵件 #	360	613	742
電話 *	508	414	267
合計	**3,736**	**4,382**	**4,661**

二零零零年一月開始

* 二零零一年三月開始

無論投訴人以何種方式投訴，本署都會要求他們提供識別身份的資料，因為法例規定，本署必須確定投訴人本身是受屈人士。

評審工作

4.2 本署的前線職員包括接待處人員、當值主任和評審組。評審組人員負責審核本署接到的所有投訴及查詢。假如投訴事項一開始就明顯地不在本人職權範圍之內（**圖表 2.3**），或由於受條例限制而不得調查（**圖表2.4**），又或者申訴專員根據條例行使酌情權，決定不進行調查（**圖表2.5**），則本署會盡量在15個工作天內通知投訴人，並盡可能提供協助，告訴他們向有關的機構求助或申訴的途徑和方法（本署的服務承諾載於**圖表 5.2**）。

4.3 本署設有四個調查組，所有在本人職權範圍之內的投訴，均會於決定處理後交給指定的調查組審研。每個調查組均有一位總調查主任領導，直接向兩位助理申訴專員中之一匯報。

初步查訊

4.4 在決定是否需要展開全面調查之前，本署會根據《申訴專員條例》第 11A 條先進行初步查訊，以掌握有關的事實和資料。初步查訊可以採用機構內部投訴處理計劃（「現處計劃」）或提供協助 / 作出澄清的方法進行。許多時候，投訴事項都能夠在這個階段得到解決或澄清。

1 電話會被錄音，而本署亦會把筆錄的內容郵寄給投訴人核實。

圖表 4.2

初步查訊

類別	過程	終結的個案數目
現處計劃	在取得投訴人同意後，把較簡單的個案轉介所涉機構，由該機構進行調查及直接答覆投訴人。申訴專員可以要求有關機構在回覆時提供特定的資料，並監察整個處理過程和審研有關的回覆。假如有關機構的答覆未能令人滿意，申訴專員可以隨時介入，或者採用提供協助／作出澄清的方法或進行全面調查。	203
提供協助／作出澄清	本署會先蒐集與投訴個案有關的事實。假如這些資料能充分解釋投訴事項，本署會把觀察所得及調查結果告知投訴人，並在適當的情況下，建議有關機構採取補救方法和改善措施。假如所得的資料顯示需要採取進一步行動，本署便會進行全面調查。	1,631

4.5　對於處理複雜程度各有不同的投訴個案，初步查訊都是一種重要的方法，所需的時間一般較短。然而，與全面調查的工作一樣，本署會向有關機構提出建議，並且跟進他們落實建議的情況。從**圖表 4.2** 可見，在二零零三／零四年度透過初步查訊解決的個案共有 1,834 宗。

調解

4.6　投訴若不涉及或只涉及輕微的行政失當，在獲得投訴人和有關機構雙方同意後，申訴專員可以採取「另類排解糾紛方法」(即調解方法)處理。《申訴專員條例》第11B條訂明，這是事涉各方在自願的情況下進行的過程，投訴人與所涉機構代表同意會面，藉此為投訴事項尋求雙方都能接納的解決方案。本署受過調解訓練的調查員會以中立的調停人身份，協助雙方對話，以便達成和解。

4.7　假使調解方法未能解決投訴事項，本署可以視乎情況需要而決定是否展開初步查訊。若進行初步查訊，本署會另外派調查員重新跟進個案，以確保個案得到公平的處理，而事涉各方在調解過程中所提供的資料，亦會絕對保密。

全面調查

4.8　對於涉及原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、制度上出現流弊或有顯著缺失的複雜個案，本人會指示屬下人員進行全面調查。調查過程涉及多方面的查訊及蒐集證據工作。本署會查閱第一手資料和審研所涉事項的文件檔案。如有需要，本署人員會要求所涉人士提供陳述書，或與他們會面。本署不時會徵詢專業顧問的意見。這些顧問均由本人根據條例第6A條委任，為本人在執行職能方面提供意見及協助。他們都是在法律界、醫學界和工程界享負盛名的專家和學者（專業顧問名單載於**附件 14**）。

4.9 被投訴的機構均有機會對本署的全面調查報告草擬本提出意見和評論，受本署批評的個別人員更有機會解釋和申辯。本署向有關機構提出改善行政的建議，目的是促使公共行政更加開明問責、以客為本和提高透明度。機構的首長有責任定期向本人報告落實本署建議的進度。

調查工作與內部監察

4.10 申訴專員由一位副申訴專員、兩位助理申訴專員和屬下四個調查組協助調查投訴，並監察有關機構落實本署建議的情況。各級人員按申訴專員所授予的權力，代表申訴專員執行職務。一般而言，各組的總調查主任負責審核和監察屬下調查主任的工作。所有調查報告和給投訴人的答覆，均會先經首長級人員審核，然後由申訴專員決定所作的結論。

4.11 本署設有電腦化的投訴處理系統，記錄每宗投訴個案的資料，除了方便整理統計數字外，還可以讓本人和首長級人員更密切地監察各項調查工作的進展。

4.12 因此，對於各調查組的工作，本署均會嚴格地監督。副申訴專員和兩位助理申訴專員會與調查組的成員定期舉行會議，藉此監察每宗個案的工作進度。這些定期會議讓本署各級人員坦誠地交換意見、分析個案和討論一些具爭議性的問題，以便決定應該採取哪些跟進行動。更重要的是，這樣可以確保本署人員按照相同的準則處理投訴，並藉着這些機會交流經驗。

4.13 為清楚了解屬下人員的工作情況，本人每月都會出席各組的會議至少一次，以便直接指導調查工作、澄清疑點，以及討論處理某些複雜個案的策略。

4.14 本人亦會不時與屬下人員舉行公開研討會，商討一些與本署工作有關的理念、原則和觀點。這些研討會不僅可以促進本人與屬下人員之間的了解，而且有助加強團隊精神。藉着這些研討的機會，本署可以訂定劃一的工作方法，同時改進運作程序和啟發新的思維。

調查結果

4.15 每項全面調查工作完成後，本署即會根據投訴所涉及的行政失當的嚴重程度，將投訴個案歸類為「成立」、「部分成立」或「不成立」。在本報告年度內，本人注意到有好幾宗個案，投訴人所作的具體指稱雖不成立，但本署在調查過程中卻發現有關機構確實另有嚴重行政失當之處。本人覺得有責任把這些不妥善之處揭露出來。因此，本人增設「投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處」這個新類別，以強調我們在調查過程中發現的嚴重行政失當。各個類別的定義，均載於**附件2**。

《公開資料守則》

4.16 一九九五年三月，政府以試驗性質推行《公開資料守則》，體現政府開明問責的精神。自一九九六年十二月起，政府將這份守則的適用範圍逐步擴大，以涵蓋所有決策局及部門。

4.17 倘若有決策局或部門不遵守這份守則的規定，拒絕向申請人提供他索取的資料，申請人可以向本署投訴，要求覆核該機構拒絕提供資料的決定。自一九九九／二零零零年度起的五年內，本署已處理了25宗這類投訴。

圖表 4.3 自 1999 / 2000 年度起所處理有關《公開資料守則》的投訴數目	
1999 / 2000	8
2000 / 01	4
2001 / 02	1
2002 / 03	3
2003 / 04	9

持續出現的問題

4.18　本署雖然對每宗個案都進行獨立審研，但有時候類似的投訴會持續出現，有需要展開更全面的審研。

滲水問題：引致投訴的常見原因

4.19　滲水問題至今仍然相當「常見」。這類個案涉及三個政府部門（即食物環境衞生署、屋宇署及水務署），他們在處理滲水問題方面各有特定的法定角色。倘若滲水問題在公共屋邨發生，還會涉及香港房屋委員會和房屋署。由於這類問題繼續成為投訴的主要和常見原因，本署認為可能須就這方面進行直接調查。

外判服務

4.20　自九十年代開始，愈來愈多政府部門把提供服務的工作外判予私人服務供應商，以期善用公帑並貫徹「小政府」的概念。面對政府財政緊絀，這將會是大勢所趨。這樣固然可為政府節省開支，然而，本署注意到，市民對於承辦商提供的服務不滿意及政府部門對承辦商監管不力的投訴不斷增加。我們發現，承辦商的服務未如理想，是由於他們缺乏提供公共服務的經驗、部門沒有給予適當的指引，或者未有盡力監管承辦商的工作。在好些個案中，部門和承辦商更互相「推卸責任」（參見載於**附件 12** 編號 OMB 2002 / 4610 的個案撮要）。

4.21　本署認為，政府部門固然應該盡量利用外判政策所帶來的好處，而不應對服務承辦商處處實行所謂「微觀管理」。但是，審慎的合約管理加上對承辦商工作表現的嚴格監察，對於維持公共問責精神和服務水平是非常重要的。這包括：

- 在招標文件中清楚註明承辦商必須具備的專業知識和經驗；
- 確保合約清楚列明對服務水平的要求，並且讓服務對象可透過如投訴機制等方法，得到服務質素的保障和保證；
- 為承辦商提供清晰的政策指引和運作指南（可以與承辦商共同擬訂）；
- 向承辦商的職員簡介部門的期望；以及
- 透過經常的突擊檢查和賞罰分明的評核制度，切實監察承辦商的工作表現。

4.22　歸根究柢，須向市民負責的還是政府。假若政府部門未能預防或杜絕承辦商向市民提供劣質服務，即構成行政失當。

政府部門之間的協調

4.23　在上年度的報告中，本人曾提及在某些情況下，當問題需要多個政府部門共同協調解決時，往往出現「推卸責任」的問題。這類個案在本年度繼續出現。在一宗可作為事例的個案中，投訴人查詢關於某渡輪公司申請在某公眾碼頭上增設乘客設施的事項。地政總署和運輸署多次推搪投訴人，互指對方才是負責的部門，要他自行聯絡對方。兩個部門並沒有就問題進行協商，謀求共識，以

致投訴人求助無門（參見載於**附件12**編號OMB 2003 / 2039及2040的個案撮要）。

4.24　政府部門之間的另一個協調問題，是未能充分理解各部門的不同政策結合起來對個別市民所造成的影響。在一宗可作為事例的個案中，屋宇署向某目標大廈的一名業主發出清拆令，要求他拆除一項僭建物，但根據現行政策，該署並沒要求他一併拆除另一項僭建物。該名業主遵照清拆令拆除第一項僭建物後，才收到環境保護署（「環保署」）的勸諭信，希望他也拆除另一項含石棉物料的僭建物。屋宇署的清拆令及環保署的勸諭信使投訴人感到困擾。其實，兩個部門在分別發出清拆令及勸諭信之前，可以協調得更好（參見載於**附件12**編號OMB 2003 / 2024及2025的個案撮要）。

不願意採取執法行動

4.25　有些政府部門儘管遇到事涉人士三番四次對部門發出的通知甚或警告置之不理，但他們對採取執法行動仍遲疑不決。在若干個案中，食物環境衞生署（「食環署」）的人員由於事涉業主或住客拒絕讓他們進入其處所，以致無法調查滲水投訴。根據法例，食環署人員大可申請手令進入有關處所。然而，他們卻不願意採取這項執法行動，只是不斷嘗試勸說有關業主或住客。結果，投訴人須忍受問題多月，而仍然無法知悉滲水的原因。

4.26　另一宗個案更令人訝異。一名公共屋邨住戶多年來屢次向房屋署投訴樓上的單位造成滲水，但是樓上住戶不肯合作，拒絕讓房屋署人員進入單位內視察。該署在四年內向她發出了共61封信（包括八封警告信），但仍然未能進入樓上單位。儘管如此，房屋署並未有根據租約行使其權力，向該名不合作的住戶發出「遷出通知書」，執行進入單位的權力。結果，投訴人要無限期忍受滲水之苦（參見載於**附件12**編號OMB 2003 / 1989及3238的個案撮要）。

以緩急次序為借口

4.27　本署明白，政府部門面對人手和資源緊絀，需要為服務訂定緩急次序，但這並不表示他們可以無所作為。本署接到多項投訴，指有些部門和職員（特別是處理土地行政的）抱有這種態度，把某些「無須優先處理」的工作視為「無須處理」。

4.28　在一宗可以作為事例的個案中，申請人在一九九九年年底申請在新界一幅土地興建儲物室。地政總署審批這類申請一般需時三個月，但通常不會優先處理這類申請。因此，這宗個案在二零零三年四月初（即超過40個月後）當該署就這類申請進行全面檢討， 決定按照申請日期辦理時，才獲得處理，結果該署要到二零零三年六月才完成審批這宗申請。

4.29　本署不能接受有關部門以這類申請「無須優先處理」為借口而不予處理，因為市民有權知悉辦理申請所需的時間，再者，若政府部門太長時間也不處理關於土地的申請，將會助長某些人不法使用政府土地。

向行政長官報告

4.30　在上年度的報告中，本人曾提及房屋及規劃地政局、屋宇署和地政總署沒有充分落實本署在一九九六年就新界的違例建築工程問題進行直接調查後所提出的建議。故此，本人引用《申訴專員條例》第16(3)條，向行政長官報告此事，而行政長官亦已指令房屋及規劃地政局跟進。雖然該局向本署報

告了政府所採取的行動，但那些行動似乎並不足夠。為確定有關問題的實際情況，本人已於二零零三年十一月十四日宣布再就這項問題展開直接調查（參見**圖表 3.2**）。

圖表 4.4

《申訴專員條例》第 16(3)條

專員如認為根據第(1)款向任何機構的首長提交的報告 —

(a) 在報告所指明的期間內，未獲充分採取行動；或

(b)（如該報告並無指明期間）在他認為在所有情況下均屬合理的期間內，未獲充分採取行動，

則專員可將該報告及建議，連同他認為適宜提出的其他觀點，向行政長官呈交。

4.31 本人不會輕易向行政長官呈交報告。希望各部門和公營機構都能夠自發地採取行動，解決問題和改善情況。

工作與挑戰

工作量

5.1　本署於本年度接到共12,552宗查詢和4,661宗投訴，以及終結了4,345宗投訴。二零零三年，雖然市民全力對抗非典型肺炎疫情，但是本署接到的投訴數目並沒有減少。不過，疫情確實阻延了多個政府部門及公營機構對本署調查工作的回覆，特別是醫院管理局。

圖表 5.1

1999 / 2000 年度以來接到的查詢及投訴數目

年度	查詢	接到的投訴	終結的投訴
1999/2000	9,323	3,101	3,411
2000/01	11,821	3,709	3,476
2001/02（10 $^1/_2$ 月 *）	12,900	3,736	3,790
2002/03	14,298	4,382	4,370
2003/04	12,552	4,661	4,345

* 由2001/02報告年度起，本署報告年度的截算日期改為 3 月 31 日，以配合財政年度的截算日期。

服務承諾

5.2　本署的服務承諾臚列如下：

圖表 5.2

服務承諾

查詢	處理時間（視乎複雜程度）
致電或親臨本署	即時回覆或於 30 分鐘內回覆
書面	5 至 10 個工作天內回覆
投訴	**處理時間（視乎複雜程度）**
初步評審及發出認收函件	本署會就所有投訴進行初步評審，並會發出認收函件 — 5 至 10 個工作天內
已終結的個案 — 不在職權範圍內或受條文所限不得調查的個案 — 其他個案	發出覆函，並詳細解釋不進行調查的原因 — 10 至 15 個工作天內 3 至 6 個月
團體參觀及講座	**處理時間**
要求由專人帶領參觀本署	5 個工作天內
邀請本署人員主持講座	10 個工作天內

工作與挑戰

由於本署接到相當大量的投訴，各調查組一直承受工作壓力。儘管如此，本署仍竭盡所能，在服務承諾的時限內完成處理個案。在本報告年度內，有78宗個案（即3.18%）未能按服務承諾目標完成，而上一個年度則有75宗（即2.84%）。導致處理個案需時較長的主要原因有下列幾項：

(a) 個案性質非常複雜，需要更廣泛的探討和較詳細的調查過程；

(b) 所涉文件數量龐大，需要額外時間研究有關資料；

(c) 在調查過程中，個案有新的發展；

(d) 個案因涉及法庭程序或執法行動而須暫停調查；

(e) 被投訴的機構就本署職權或決定提出抗辯或異議（詳見以下各段）；以及

(f) 受非典型肺炎疫情的影響，部分機構未能及時回應本署的查訊（參見**第5.1段**）。

圖表 5.3

	處理時間		
初步評審及發出認收函件	5個工作天內	6至10個工作天內	10個工作天後
1999 / 2000 (1999年5月16日 至2000年5月15日)	99.86%	0.14%	0
2000 / 01 (2000年5月16日 至2001年5月15日)	100%	0	0
2001 / 02	92.65%	5.85%	1.50%
2002 / 03	77.58%	11.84%	10.58%
2003 / 04	66.20%	30.74%	3.06%

	不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案			**需要進行調查的個案**		
	10個工作天內	11至15個工作天內	15個工作天後	少於3個月	3至6個月內	6個月後
1999/2000 (1999年5月16日 至2000年5月15日)	93.14%	4.54%	2.32%	45.00%	45.40%	9.60%
2000/01 (2000年5月16日 至2001年5月15日)	80.80%	18.60%	0.60%	50.60%	44.00%	5.40%
2001/02	58.90%	37.60%	3.50%	52.20%	38.50%	9.30%
2002/03	60.65%	37.11%	2.24%	57.52%	39.64%	2.84%
2003/04	71.51%	22.10%	6.39%	51.08%	45.74%	3.18%

工作與挑戰

抗辯與爭議

5.3　有時候，被投訴的機構或投訴人會質疑我們的決定或行動。這些抗辯及意見的反覆往來，難免導致處理個案的時間較長。

職權範圍

5.4　被投訴的機構有時會質疑本署的查訊是否恰當，特別是當問題看來涉及《申訴專員條例》附表2所訂明不得調查的事項，例如有關人事或合約事宜。本署向來審慎從事，嚴守本身的職權範圍，遇到有爭議性的個案，則只會審研當中與行政有關的問題（諸如造成延誤或欠缺效率等）。本人一直以慎重而開放的態度履行申訴專員的職能，致力令政府更加開明，促使各部門及機構盡量提供以客為本的服務。

5.5　就以某宗指公務員事務局在執行紀律上有所延誤的個案為例，本人明白條例對本署的限制，不得就人事問題進行調查。但是，由於所指延誤的工作曠日持久，本人認為，當中可能涉及程序上欠缺效率，以及沒有為投訴人設想的問題。簡言之，這些都是在本人的職權範圍之內。然而，本署其後徵詢法律意見，結論認為根據條例的現有條文解釋，即使是人事上的延誤問題，申訴專員也不得展開任何行動。本人當然恪守法例，但對於有關條文是否對本署造成不必要的限制，又或者與自然公義的精神有所違背，則仍保持開放的態度。

5.6　另一方面，投訴人有時亦會質疑，本署為何在評審後認為投訴事項不在本署職範圍內，而決定不跟進他們的個案。投訴人感到受屈，是由於他們聲稱遭受「顯而易見」的不公平，以及有關機構對他們所關注的事項延誤處理。他們無法接受或理解，申訴專員為何甚至不能研究有關個案。為了紓解問題，在實際可行的情況下，本署會把他們轉介到合適的機關或渠道，以便他們尋求意見、協助或提出申訴。

保密規定與個人私隱

5.7　在查訊過程中，雖然本署有法定權力，可以索取與個案有關的任何資料，但是有些機構會以保密或保障私隱為理由，拒絕或拖延向本署提供資料。一般而言，各個機構都願意與本署合作，本人向他們謹致謝意。不過，有部分或需要本署勸説一番才肯提供資料。在本年度內，本署無需行使條例所賦予的權力，傳召不合作的證人到本署提供資料。然而，在一兩宗個案中，我們仍須向有關人士解釋申訴專員的權力，他們才願意合作。

5.8　正如第二章所述，保密條文是申訴專員制度的基石，讓本署能夠取得所需的資料，有效地就有關行政失當的指稱進行調查。在本報告年度內，一名投訴人要求本署提供在調查其投訴的過程中，向某政府部門取得的有關其個人資料的文件副本。本署拒絕他的要求，理由是我們已向他披露申訴專員認為須提供的所有資料，而其餘的資料根據《申訴專員條例》第15條的保密規定須予保密。然而，個人資料私隱專員認為，由於《個人資料（私隱）條例》對本署的保密條文並沒有明確規定，因此保密條文本身不足以作為拒絕這種要求的理據。不過，個人資料私隱專員同意，本署保密條文所涵蓋的文件，也許是根據《個人資料（私隱）條例》第58(1)(d)條可獲豁免的個人資料，因此，本署可拒絕讓投訴人查閱。

5.9　雖然上述事件已獲得解決，但本人認為，《個人資料（私隱）條例》與《申訴專員條例》之間的潛在矛盾，尚需要進一步研究。

申訴專員的決定

5.10　就全面調查來説，本署會把任何與被投訴的機構或其屬下人員有關的批評或負面意見通知該機構。本署通常會把這些批評或意見收納在調查報告草擬本內，並會把草擬本送交有關機構。這些機構有時會對本署的觀察所得提出保留意見或異議，尤其是當本署認為投訴成立的時候。他們經常提出連篇累牘的爭辯或反對意見，然後要求與我們的調查員會面，反覆陳述理據和意見。本署會給予被投訴的機構及其屬下人員充分機會，讓他們申辯和解釋，然後再仔細審研所有資料，最後才作出結論。假如他們的陳述是合理的，本署會把有關意見納入調查報告內。即使本署不接納他們的意見，亦會記錄在調查報告中，並説明本署不接納其理據和意見的原因。

部門不作回應

5.11　事實上，正如上文所述，各有關機構都會認真研究本署的調查報告。假如他們不同意調查報告草擬本的調查結果或建議，便會提出具體的意見。遺憾的是，在本報告年度內，本署有史以來首次須在所涉部門不予評論的情況下發出調查報告，這個部門便是地政總署。雖然本署曾多次發出催辦函件，並且放寬回覆限期長達約三個月，但該署就是不作回應。在這情況下，本人決定發出調查報告，否則對投訴人便會極不公平。有政府部門竟然如此不合作，實令本署感覺到其機構文化存在較深層的問題。為此，本人已向地政總署署長跟進有關情況。

重新審研的個案

5.12　投訴人有時會對調查結果表示不滿意，特別是當本署認為他們的投訴不成立的時候。有些投訴人要求本署覆檢他們的個案，而有少數人更指本署個別調查員不公平、工作欠全面或不稱職。由於所有調查報告均經本人親自審研並批核，這類指責可被視為針對本人的決定，而非對本署個別人員的投訴。

5.13　引致投訴人要求進行覆檢的原因撮要如下：

(a)　市民對服務質素的要求不斷提高；

(b)　他們直覺地認為自己是有理的；

(c)　認為申訴專員只應完全支持投訴人的要求；以及

(d)　希望向有關機構施加壓力。

5.14　本署會把任何反對意見作為上訴個案處理，審慎進行覆檢，研究是否有新的證據，或可否從另一角度加以分析，並在覆函中盡量回應投訴人提出的相反意見。若發現有新的資料，便會重新展開調查。我們有特定的程序覆檢個案，首先會要求當初負責有關投訴的調查員，就投訴人提出的覆檢理由作出評論，然後實際的覆檢工作會交由另一名調查員或總調查主任負責。覆檢的結論一般須經副申訴專員審閱，再由本人審批及作最後決定。

5.15　在本報告年度內，本署共接到359宗覆檢個案的要求，而在上一個年度則有280宗，增加28.2%，這可反映出投訴人更能明白他們擁有要求覆檢個案的權利。不過，大部分投訴人只是重申他們的論點，以及對本署的結論表示不滿。倘若他們能提出新資料或新角度，本署定會重新審研有關個案，並樂意修訂原本的決定。在本報告年度內的359宗覆檢個案中，有14宗（即3.9%）其後本署同意修訂有關決定。

圖表 5.4

重新審研的個案

結果 \ 理由	新證據		新角度		不在本署職權範圍內	合計
	有	沒有	有	沒有		
改變決定	2	-	12	-	-	14
維持決定	-	306	-	-	39	345
						359

5.16　有些固執己見的投訴人會不斷來信，甚至每天多次致電本署各級職員，以宣洩他們的不滿情緒。本署同情他們和諒解他們的心情。然而，本署的首要職責，是確保對投訴人和被投訴的機構公平，這是《申訴專員條例》的精神，也是本署成立的目的。就某些投訴點糾纏不清、辯論不休，絕不符合公平原則，而且有浪費社會資源之嫌。本署只會根據新的證據或論點進行覆檢，但卻不能應投訴人無休止的要求覆核其個案。

總覽

5.17　總括而言，市民對本署的意見或結論提出質疑，可令本署人員提高警覺和加強專業精神。本署人員致力確保所有調查都徹底和公平，並且樂意從不同的角度，進一步審研客觀的事實。然而，本署絕不向壓力低頭，不會向歪理屈服，也不會協助或教唆任何人借投訴解決私人恩怨。

調查結果與工作成果

行政失當的主要類別

6.1　在本報告年度內，本署終結的大部分投訴個案都是指某些機構「出錯、決定或意見錯誤」(31.2%)，其次是「不按程序辦事或延誤」(10.2%)。換句話説，市民認為這些都是最常見的行政失當類別。然而，在本署進行全面調查[1]後認為投訴成立或部分成立的個案，則主要是「不按程序辦事或延誤」，以及「辦事疏忽、有缺失遺漏的情況」，詳情表列如下：

圖表 6.1

確定的指稱事項／行政失當的性質	在所有終結的個案中所佔的百分比@	在所有認為成立的行政失當中所佔的百分比#
出錯、決定或意見錯誤	31.20%	14.90%
不按程序辦事、延誤	10.20%	21.30%
沒有就投訴作出回應	6.90%	2.10%
職員態度欠佳	6.40%	6.40%
辦事疏忽、有缺失遺漏的情況	6.00%	21.30%
處事不公、厚此薄彼	5.70%	8.51%

@　在二零零三／零四年度終結的個案共有 4,661 宗，當中包括不在本署職權範圍內的個案、受條文所限不得調查的個案、經初步查訊、調解或全面調查後終結的個案（參見表 1）。

#　本署在二零零三／零四年度進行全面調查的個案中，確定有 47 項指稱成立。

申訴專員的建議

6.2　《申訴專員條例》規定，申訴專員在進行全面調查後，可就其提出的意見及理由作出報告，並且提出建議。這些建議大致可分為兩類：

(a)　紓解不滿的建議 —
旨在糾正錯誤，包括採取即時及長遠的補救措施；

(b)　改善行政的建議 —
旨在令有關機構改善其整體或某方面的行政，包括修訂某些制度、程序和工作方法，以糾正行政錯誤、堵塞漏洞或補救不足之處。

本人尊重政府當局制訂政策的權力，但也會不時就政策提出意見，以促使有關當局注意某些政策可能已經不合時宜，或藉此引起公眾人士的討論。

6.3　有不少投訴是針對個別人員的行動或工作態度而提出的。為了提高公共行政的質素，本署在調查後提出的建議，一般旨在協助有關機構改善服務，而非施予懲處。因此，本署甚少建議對個別人員採取紀律處分，因為我們相信這方面應該由有關機構的首長決定。簡言之，我們的目的是要求改進，而不是指責非難；是提出有建設性的意見，而不是吹毛求疵。

1　有別於以初步查訊方法處理的個案。初步查訊包括現處計劃、提供協助／作出澄清及調解方法。

6.4　本人假如認為有關機構的首長沒有就本署的調查報告採取適切的行動，即可以根據《申訴專員條例》，把報告及建議，連同其他意見，呈交行政長官。本人如認為曾有嚴重不當或不公平的情況發生，可向行政長官提交另一份報告；而在本人提交報告後一個月內，或行政長官釐定的更長期間內，該報告的文本須提交立法會省覽。

《政府覆文》

6.5　自一九九五年開始，政府當局在向立法會提交申訴專員年報後的三個月內，便會向立法會提交《政府覆文》，匯報政府部門和法定機構採取了哪些跟進行動，以落實申訴專員的建議。這項安排反映出政府當局重視申訴專員在確保政府開明問責，以及促進公共行政公平方面的職能。

落實本署的建議

6.6　申訴專員制度的主要功能，是透過適當的調查後提出建議，以改善公共行政。本署提出並獲得有關機構採納的改善建議數目，是顯示我們工作成果的一項指標。在二零零三／零四報告年度內，本署完成了 284 宗個案的全面調查及五項直接調查，並分別提出了 121 項及 88 項建議（合計 209 項），其中 197 項建議（即 94.3%）已獲有關部門及機構接納，他們正在考慮的建議則有 9 項（即 4.3%）。這些機構每落實一項建議，在公共行政方面便有所改善，為社會提供更佳的服務。

圖表 6.2

本署提出的建議數目

年度	調查投訴後提出的建議	直接調查後提出的建議	總計
1999/2000	108	30	138
2000/01	131	59	190
2001/02 (10½ 月)	166	70	236
2002/03	173	72	245
2003/04	121	88	209

6.7　在本年度內，本署經初步查訊後終結的個案有 1,834 宗，包括現處計劃個案 203 宗及提供協助／作出澄清的個案 1,631 宗，向有關機構提出了共 223 項建議，促請他們採取補救措施或改善行政。值得注意的是，在本署進行調查期間，有關機構往往會展開內部檢討，甚至隨即採取改善措施。對於這種「自發性」行動，本署十分歡迎和讚賞；這亦證實本署經常擔當着催化改善公共行政的角色。當然，我們必須向投訴人致意，感謝他們向本署提出其個案，從而促使有關部門及機構改善公共服務。

提高公共行政的質素

6.8　有關機構接納及落實本署就改善行政提出的意見和建議，已促使公共行政在多方面得到改善，請參閱**圖表 6.3**：

圖表 6.3

公共行政得以改善的實例

改善之處	實例
(1) 制定清晰的指引，以便執行職務的人員清楚了解工作程序、採取劃一的標準和發揮效率	房屋署曾調查一宗有關使用偽造文件申請公共房屋的個案。該署負責處理這宗個案的人員錯誤訂定發現罪行的日期，以致個案過了法定起訴時限。其實，房屋署規定負責人員的上司須核實法定起訴時限，但由於負責人員在處理這宗個案時兼任其上司的職位，因此沒有人再覆核法定起訴時限。 在本署提出建議後，房屋署已發出清晰的指引，確保不會再發生類似的錯誤。
(2) 為部門或機構之間的互相協調作出更好的安排	某業主在九個月內收到屋宇署就同一物業發出的三項違例建築物的清拆令和勸諭信。由於屋宇署在不同時間發出這些清拆令和勸諭信，以致他在遵守有關規定時浪費時間和金錢，因而感到受屈。本署在調查後，發覺屋宇署轄下三個小組分別就不同類別的違例建築物發出清拆令和勸諭信。雖然其中兩個小組在採取行動之前曾互相協調，但第三個小組卻與這兩個小組協調不足。 在本署提出建議後，屋宇署已發出清晰的內部指引，確保屬下各小組在向同一業主發出清拆令和勸諭信時，能夠互相協調，同步進行。
(3) 採取措施改善解答市民查詢／處理投訴的服務	投訴人不滿意某互聯網服務供應商的服務，於是向電訊管理局投訴。電訊管理局在了解投訴後，表示只可以調查違反《電訊條例》的個案。投訴人認為該局沒有適當地履行其規管職責。本署認為，該局雖然已恰當地跟進投訴，但卻沒有清晰的指引，訂明該局不會處理關於互聯網服務供應商與客戶之間因服務合約引起的投訴。 在本署提出建議後，該局已發出清晰的指引，讓屬下人員有所依循，並供市民參閱。

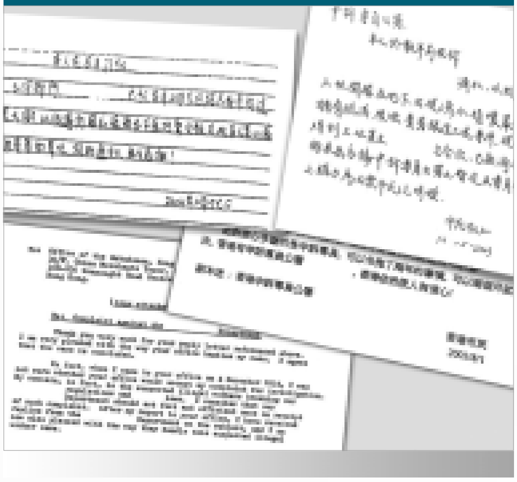
改善之處	實例
(4) 為屬下職員提供培訓及指引	在房屋署的建議下，某居者有其屋屋苑的業主決定成立業主立案法團。由於屋苑各座樓宇的入伙時間不同，大廈公契並不一樣，該屋苑的業主因而需要成立兩個業主立案法團，原本的屋苑管理基金亦須分拆。房屋署表示，在兩個業主立案法團成立後三個月內，便可把基金分拆，但結果未能實現，因為房屋署人員低估了分拆基金帳目的複雜程度。 在本署提出建議後，房屋署已訂定清晰的指引，並為職員提供培訓，以改善日後的服務。
(5) 落實改善服務的措施	一對夫婦擬向社會福利署(「社署」)轄下某社會保障辦事處(「保障處」)舉報一宗懷疑詐騙綜合社會保障援助(「綜援」)的個案，但該處人員卻指示他們向社署的詐騙案調查隊(「調查隊」)舉報。本署在調查後，雖然發覺投訴人指稱保障處不願受理他們的個案一事並不成立，但保障處與調查隊之間確實缺乏溝通。該署亦沒有清楚告知市民，向保障處舉報個案後，可無需再向調查隊舉報，反之亦然。 在本署提出建議後，社署已採用一站式的方法接受詐騙綜援的舉報，並向市民提供有關的資料。
(6) 為市民提供更多更清晰的資料	當行政會議在某星期二舉行會議時，投訴人前往中區政府總部請願，但卻遭該處人員阻止，理由是她沒有預先申請，她因而感到受屈，因為以個人身份請願是無須預先申請的。本署在調查後，發覺政府發出的指引只提及在行政會議舉行會議的日子請願時有特別安排，但並沒有詳細的資料。此外，指引也沒有説明有關安排是否適用於個人。 在本署提出建議後，行政司司長辦公室已修訂該份指引，訂明這些特別安排的細則，並清楚説明這份指引適用於團體和個人。

對本署服務的讚揚

6.9 本署不時會收到投訴人和有關機構的致謝信，對我們不偏不倚、全面徹底的調查工作表示讚賞。本署視讚揚為一種激勵，策勉我們繼續改進。本署亦歡迎任何有助我們改善服務的意見。

圖表 6.4

致謝信摘錄



正面的投訴文化

6.10 毫無疑問，投訴多因感到受屈或不滿而起，但這並不表示投訴都是消極和負面的。市民若真誠地作出投訴，其實只是適當地行使公民權利。有理據的投訴可以敦促政府重新檢討其政策、措施和程序，由申訴專員擔當監察的角色。投訴其實是為我們提供機會去檢討和改進工作、糾正錯誤及進行革新。公共行政也因此得以進步、發展和改善。

6.11 多年以來，我們一直向市民和《申訴專員條例》附表1所列的機構推廣正面的投訴文化。有關本署的公眾教育及宣傳推廣活動，詳載於**第七章**。

公眾教育與對外關係

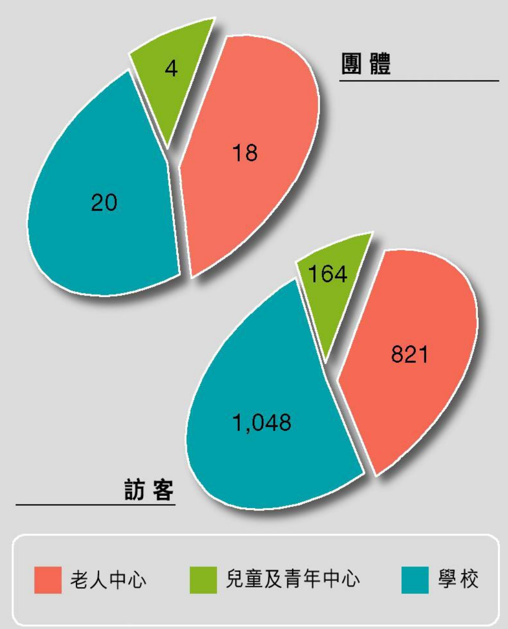
7.1　為履行本署的法定職能，我們推行多項社區推廣計劃，提高市民對本署工作的認識和了解。具體而言，這些公眾教育和宣傳推廣活動的主要目的如下：

- 宣傳本署的職能和服務；
- 鼓勵公職人員建立積極主動的服務文化；以及
- 向市民、政府部門和公營機構推廣正面的投訴文化。

由於非典型肺炎疫症在二零零三年上半年爆發，影響了本署各項計劃的時間表。為了預防疾病和保障健康，我們重新擬定舉辦團體活動(如工作坊、外展講座及參觀訪問)的規模和時間。

圖表 7.1

到訪資源中心的團體數目和訪客人數



宣傳工作

7.2　在二零零三年十一月至二零零四年一月期間，本署透過電台和電視廣播宣傳各項服務，並在巴士和地鐵車廂內播放信息，讓市民知悉如何向申訴專員提出投訴。此外，在本年度內，我們增加了播放宣傳廣告的次數；而為加強公眾教育，我們亦在九個人流頻密的公眾地點（如地鐵站、購物商場和公共屋邨）舉辦巡迴展覽。

資源中心

7.3　本署的資源中心收藏了出版的各種刊物及各類與申訴專員制度有關的文獻。在本年度內，資源中心增添了二百多份刊物。

7.4　我們歡迎個別人士和團體前來資源中心參觀。團體的訪問活動通常是首先參觀資源中心，然後由本署的代表進行簡介和互相交流意見。在本年度內，共有來自42個團體的2,033人到訪資源中心；而上年度則有39個團體，共2,167人。

工作簡介資料

7.5　本署的各種工作簡介資料在多年前印備，故此我們須不時更新小冊子、宣傳單張和互動遊戲光碟的內容。我們最近亦重新印製了服務承諾和有關直接調查的刊物，加入最新資料，並着手修訂有關調解服務和「投訴錦囊」等小冊子。另外，我們現正製作一套簡介本署職能和職權範圍的新短片，預計可於二零零四年年中完成，到時將向到訪資源中心的人士放映，並在外展講座中作為簡介之用。

7.6　市民若要查閱有關本署的資料，可以到我們的網址 www.ombudsman.gov.hk 瀏覽。網頁內載有本署的刊物，例如年報和《申報》，以及各項最新活動的詳情和《申訴專員條例》等。市民亦可透過本署在二零零三年五月推出的互動電腦遊戲，測試自己對本署的認識。我們會定期更新網頁內容，以便市民知悉本署的工作和最新動向。

第七章

公眾教育與對外關係

與傳媒的聯繫

7.7　在完成調查投訴個案後，申訴專員或會基於公眾利益，以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查結果。此外，亦會在完成直接調查後發表報告，以鼓勵良好公共行政及敦促公營部門提供優質服務。調查結果摘要載錄於本署的定期通訊《申報》之內，在約每六至八個星期舉行一次的記者招待會上派發給傳媒。

7.8　在本年度內，本署公布了五項直接調查及六宗投訴個案的調查結果。

圖表 7.2



申訴專員主持記者招待會

圖表 7.3

記者招待會

2003 年 5 月 22 日

- 公布有關根據《教育條例》推行普及基礎教育的情況的直接調查結果
- 宣布進行有關防止濫用綜合社會保障援助計劃的機制的直接調查

2003 年 7 月 2 日

- 公布香港申訴專員第十五期年報
- 公布有關綜合電話查詢中心運作的直接調查結果
- 宣布進行有關民政事務總署在大廈管理及維修事宜上為業主及業主立案法團提供的協助的直接調查

2003 年 8 月 21 日

- 公布兩宗不披露個案所涉人士身份的投訴：
  - — 房屋署對物業管理承辦商監管不力，以致公共屋邨公眾用地被長期佔用
  - — 民政事務總署在協助業主免費索取某屋苑全體業主名冊一事上行政失當

2003 年 11 月 14 日

- 公布有關民政事務總署在大廈管理及維修方面為業主和業主立案法團提供的協助的直接調查結果
- 宣布進行三項直接調查：
  - — 教育統籌局在二零零三 / 零四年度為資助小學超額教師所作的安排
  - — 香港考試及評核局如何妥善保管考試答卷
  - — 政府當局對新界豁免管制屋宇違例建築工程所採取的執法行動

2003 年 12 月 18 日

- 公布有關防止濫用綜合社會保障援助計劃的機制的直接調查結果
- 公布一宗不披露個案所涉人士身份的投訴：
  — 食物環境衞生署在持牌人撤回食肆牌照轉讓申請一事上處理不當
- 宣布進行有關政府當局就《建築物管理條例》所採取的執法行動的直接調查

2004 年 1 月 14 日

- 公布兩宗不披露個案所涉人士身份的投訴：
  — 房屋署延誤處理一宗有關使用偽造文件申請公共房屋的舉報個案
  — 屋宇署在進行緊急工程一事上處理不當

2004 年 3 月 4 日

- 公布兩宗有關房屋署但不披露個案所涉人士身份的投訴：
  — 延誤處理天花滲水問題；以及
  — 對懷疑是滲水源頭單位的住戶不公
- 公布有關香港考試及評核局如何妥善保管考試答卷的直接調查結果

申訴專員不時收到報章及電子傳媒的邀請接受訪問。他們既是本署工作的重要評論員，也提供重要的渠道，一方面為我們傳遞公共資訊，而另一方面亦向我們反映市民的意見。

與立法會議員會晤

7.9　本署一向與社區領袖和組織保持緊密聯繫，以期獲得他們對本署工作的支持。在二零零三年十二月和二零零四年二月，申訴專員與立法會議員舉行會議，向議員講解本署的最新發展情況和工作計劃。

與各區區議會主席會晤

7.10　區議會是申訴專員掌握社區脈搏的理想途徑。一如以往，在民政事務局常任秘書長的協助下，申訴專員在二零零四年三月與各區區議會的主席及副主席會面。申訴專員與他們交流經驗，並藉此機會解釋本署的職能，同時聽取他們對市民普遍關注的問題的意見。

太平紳士提供的協助

7.11　本署自一九九六年開始推行「太平紳士協助推廣計劃」，旨在獲得太平紳士的支持，透過轉介投訴和提出公共行政方面值得關注的問題和不足之處，推廣申訴專員制度。至目前為止，共有 359 位非官守太平紳士參加這項計劃。他們參與本署舉辦的活動，從而熟悉本署的工作和發展情況。另外，在本年度內，本署特為太平紳士安排兩項活動，參觀和訪問了香港中央圖書館和天文台。參加的太平紳士都認為這類活動很有幫助，使他們更深入了解政府各部門的行政工作。本署也有賴他們的熱烈支持和寶貴建議，藉以改善我們的服務以至整體的公共行政。

圖表 7.4



安排太平紳士參觀香港中央圖書館

申訴專員嘉許獎

7.12　申訴專員嘉許獎旨在表揚在處理投訴上達到專業水平的政府部門和公營機構，同時推廣積極的服務文化。本署在一九九七年設立這個獎項，獎勵那些在申訴專員進行調查時，能夠正面回應和積極配合的公營機構。自一九九九年起，本署已擴大這項計劃的範圍，同時表揚處事公平公正和提供高效率服務的個別公職人員；而自二零零零年開始，本署亦頒發獎項給能夠持續地妥善處理投訴，從而有助大大改善公共服務的公職人員。

7.13　所有候選名單都會經遴選委員會審議，委員會由副申訴專員擔任主席，成員包括兩位助理申訴專員，以及調查組和外務組的主管。委員會在評審各候選公營機構時，會考慮他們處理本署轉介的投訴的表現、回應本署要求提供資料的合作態度，以及他們對改善服務質素的投入程度（包括落實申訴專員的建議）。至於公職人員獎，政府部門和公營機構會提名在客戶服務方面達到優良水平，堪為典範的公職人員，又或能長期持續地顯著提高處理投訴質素的人員，供委員會評選。

7.14　二零零三年九月，本署舉行一年一度的申訴專員嘉許獎頒獎典禮，共有11個機構的 21 名公職人員獲得嘉許。

圖表 7.5



申訴專員嘉許獎公營機構獎的得獎者與申訴專員合照留念

圖表 7.6

二零零三年得獎機構一覽
運輸署（大獎）
食物環境衛生署
郵政署

圖表 7.7

二零零三年得獎公職人員一覽

機構	得獎人數
入境事務處	2
水務署	3
社會福利署	1
房屋署	3
政府飛行服務隊	1
香港海關	2
食物環境衞生署	1
税務局	3
強制性公積金計劃管理局	2
機電工程署	1
醫院管理局	2

本署亦將於短期內發信給各公營機構，邀請他們提名屬下人員角逐二零零四年的獎項。

「投訴處理」專題研討會

7.15　由於非典型肺炎疫情的影響，原定於二零零三年四月舉行的每年一度「投訴處理」專題研討會延至十二月舉行。這項活動的目的，是要提升公職人員處理投訴的專業水平，使大家對投訴有積極的看法，以及為他們培養正面的投訴管理文化。本署認為，市民的投訴正好促使有關部門和機構檢討與修訂工作程序及方法，甚至重新釐訂現有政策。

7.16　本年度的研討會以「處理投訴：是合作還是對抗？」為主題。本署邀請了數位專家發表演説，與參加者分享經驗，又讓參加者以互動的形式，就特定議題進行分組討論和交流意見，包括對本署的工作程序和方法的觀感。報名參加的人數遠超出預定的名額，可惜研討會只能接待約 300 位公職人員出席。

圖表 7.8



恒生銀行常務董事兼副行政總裁陸觀豪先生，J.P.（右）在「投訴處理」專題研討會上發表演説

講座及在職培訓

7.17　處理投訴是公共服務的重要一環。大部分公職人員，尤其是前線人員，在工作上都要處理投訴，而且本身往往可能成為被投訴的對象。為了協助他們應付職務上的需要，本署不時為政府部門和大學舉辦講座和培訓課程。在本年度內，本署舉辦了共七次講座，其中一次是關於調解服務的。本署的高級人員向參加者介紹我們的工作，並解答有關本署職權範圍和運作的問題。

與其他機構的聯繫

7.18　與海外的申訴專員機構和國際申訴專員組織保持聯繫，對於任何一個有實效的申訴專員制度的專業發展，是十分重要的。大家可就不同的意見、工作方式和經驗定期進行交流，這不僅有助提升專業水平和加強彼此的關係，更可以為日後的工作計劃帶來新的觀點與角度。香港申訴專員是國際申訴專員協會的成員之一，也是亞洲申訴專員協會的創辦會員。對於這些協會舉辦的活動，申訴專員都積極參與。

第七章
公眾教育與對外關係

7.19 自一九九六年起(一九九九年除外)，申訴專員一直是國際申訴專員協會的常務理事會成員，代表澳大利西亞暨太平洋區，並由二零零二年十月開始擔任該協會的秘書長。二零零三年九月，申訴專員出席該協會在加拿大魁北克省舉行的常務理事會會議，以及在巴布亞新畿內亞馬當省舉行的第二十一屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議。

7.20 申訴專員亦是亞洲申訴專員協會的秘書長。二零零三年十月，申訴專員出席該協會在澳門舉行的常務理事會會議，並在二零零四年二月出席該協會在巴基斯坦首都伊斯蘭堡舉行的小組委員會會議。

與內地的交流活動

7.21 本署與中國監察學會定期進行交流活動。二零零二年十二月，中國監察學會的成員來香港訪問，而申訴專員則在二零零三年十一月率領代表團到內地進行為期一周的交流。本署的代表團成員先後在北京、桂林和成都與內地的有關人員座談，大家就監察公共行政的制度和方法交流經驗和分享心得。

圖表 7.9



申訴專員與監察部副部長黃樹賢先生會面

7.22 此外，內地不時有官員及學者來香港參加培訓課程，他們大多會安排半天的時間，前來本署參觀訪問。我們也樂於接待地區政府和公營機構的代表團，由首長級人員向訪客介紹本署的工作。在本年度內，本署接待了21個團體共378人，並為他們舉辦講座。

7.23 二零零四年一月，申訴專員獲邀出席由瑞典國際發展與合作機構在蒙古首都烏蘭巴托舉行的「優質管治」國際會議，以亞太區的申訴專員身份發表演説，與蒙古的立法及行政機關代表分享她的經驗，並就成立申訴專員制度一事向他們提供專業意見。

7.24 申訴專員公署的訪客，以及申訴專員出席外國會議的一覽表，分別載於**附件15**和**附件16**。

主題性住戶統計調查

7.25 本署不時會透過政府統計處的「主題性住戶統計調查」，了解市民對本署服務的意見。這類意見調查會就市民對本署工作的認識和觀感收集數據。調查結果亦有助於本署評估市民對我們的期望，滿足他們對優質公共行政的訴求。此外，調查報告也會為我們的公眾教育和宣傳策略提供指引。

7.26 最近一次的統計調查在二零零三年三月至五月期間進行，而上次調查則在三年前，即二零零零年年初進行。這次調查訪問了約8,000個住戶。大約72%的受訪者表示知道本署的工作，比上次調查的結果上升了7%。此外，調查亦顯示本署是市民提出投訴的主要渠道之一，證明了本署過去多年宣傳和社區關係策略的成效，確實令人鼓舞。

7.27　調查結果亦為本署檢討宣傳策略提供了指標：教育程度較高和從事經濟活動的人士較多選擇向本署提出投訴；市民較喜歡選擇透過電話提出投訴；大部分投訴人關注的都是民生的問題；而許多市民並不知道本署有權進行直接調查。本署會依據這些指標，訂定未來的宣傳策略和工作計劃。

7.28　這次統計調查結果的摘要載於**附件 13**。

7.29　此外，在二零零三年八月中至十月期間，香港大學進行了一項關於「香港社會凝聚力」的調查，訪問了 1,054 名 18 歲或以上的市民。這次關於市民對各管治部門和監察機構的信心的調查結果，令本署感到鼓舞。在這項意見調查中，本署的排名僅次於廉政公署。

圖表 7.10

據香港大學的調查結果，受訪者給予各管治部門和監察機構的評分如下：

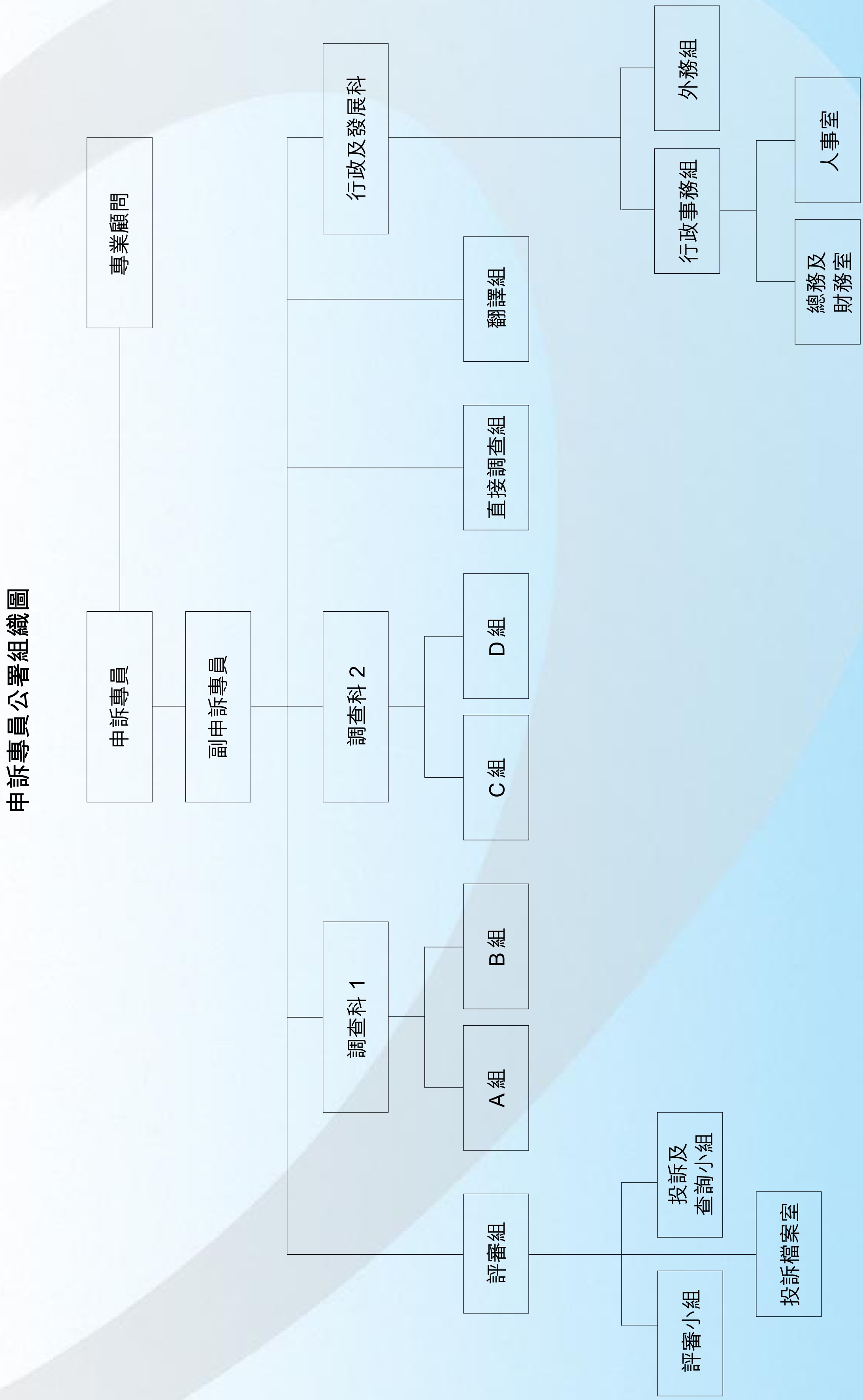
	平均分 *
廉政公署	8.15
申訴專員公署	7.47
香港警察	7.08
司法制度	6.75

* 評分為 1 至 10 分：其中 1 分表示「全不信任」，10 分表示「絕對信任」。

7.30　為了確定路向和提供更佳的服務，本署計劃在來年進行一項服務對象意見調查。我們會繼續提高社會各階層對本署的認識，以及宣傳使用本署服務的途徑。

附件 1

組織圖


申訴專員公署組織圖
專業顧問
申訴專員
副申訴專員
行政及發展科
調查科 2
調查科 1
評審組
翻譯組
直接調查組
D 組
C 組
B 組
A 組
外務組
行政事務組
人事室
總務及財務室
投訴及查詢小組
評審小組
投訴檔案室

附件 2

用語詞彙

不成立

這是指本署根據《申訴專員條例》第 2 條中訂明的「行政失當」一詞的定義，審研投訴所針對的行動 ／ 應採取而沒有採取的行動 ／ 決定，按其嚴重程度而對個案作出的評斷。若是沒有發現任何行政失當之處，則該宗投訴便會被評斷為不成立。

中止調查投訴

這是指申訴專員根據《申訴專員條例》第 10(2)條，決定不跟進投訴，原因是：

(a) 以前曾調查該宗投訴，並證實投訴不成立；

(b) 投訴關乎微不足道的事；

(c) 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出；或

(d) 經考慮後認為無需調查或進一步調查。

未能就投訴是否成立作出定論

這是指在調查後，由於所蒐集到的證據互有矛盾、不一致、零碎不全或缺乏獨立證人提出佐證，以致不能評斷投訴是否成立。簡言之，就是無法就個案得出結論。

全面調查

這是指在接到投訴後根據《申訴專員條例》第 7(1) 條展開的調查工作。

成立

這是指本署根據《申訴專員條例》第 2 條中訂明的「行政失當」一詞的定義，審研投訴所針對的行動 ／ 應採取而沒有採取的行動 ／ 決定，按其嚴重程度而對個案作出的評斷。倘若本署在全面審研後發現整體上有行政失當之處，該宗投訴便會被評斷為成立。

有可能成為正式投訴的個案

這是指匿名的投訴，或是投訴人向某個機構提出，而只是將投訴信副本送交本署備案的投訴。這類個案被視作完全無須跟進或暫時無須跟進的投訴。然而，假如有關機構沒有適當地跟進，申訴專員可能決定介入。

附件 2

用語詞彙

行政失當

這是指《申訴專員條例》第2條中訂明的「行政失當」行為。基本上，行政失當是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括：不合理的行為、濫用權力或職權、不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序，以及延誤、無禮或不為受行動影響的人着想等行為。

投訴

投訴是一項具體指稱，所針對的是某個機構或其職員的不當行為或不妥善的決定 ／ 行動，而這些行為、決定或行動影響到個別投訴人或整個法人團體，令其感到不滿或受屈。

投訴已撤回

這是指投訴人主動撤回一項投訴。但是，視乎投訴的性質或嚴重程度，申訴專員仍可能決定繼續調查。

投訴事項不在本署職權範圍內

這是指《申訴專員條例》第 8 條與附表 2 共同訂明的申訴專員不得調查的行動或事項。

投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處

這是指申訴專員認為投訴人所指稱的事項不成立，然而本署在調查過程中卻發現被投訴的機構另有嚴重行政失當之處的投訴個案。在這情況下，儘管投訴人沒有就這些方面提出具體投訴，申訴專員仍會批評這些有欠妥善的地方，並把個案評斷為投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處。

受條文所限不得調查

這是指根據《申訴專員條例》第 10 條的規定，調查工作因受限制而不得進行。

直查項目的審研工作

這是指審研某個關乎公眾利益或廣受市民關注而本署亦認為可能值得進行直接調查的項目的過程。在審研過程中，本署會收集該項目的背景資料，評審市民關注的程度，並考慮有關機構所採取的補救行動。

用語詞彙

直接調查

這是指儘管沒有接到投訴，申訴專員根據《申訴專員條例》第 7(1)條就某些事項主動進行的調查。

初步查訊

這是指根據《申訴專員條例》第 11A 條展開的查訊，以決定是否需要進行全面調查。

查詢

查詢是指要求提供資料或意見，並不是一項投訴。

部分成立

這是指本署根據《申訴專員條例》第 2 條中訂明的「行政失當」一詞的定義，審研投訴所針對的行動 ／ 應採取而沒有採取的行動 ／ 決定，按其嚴重程度而對個案作出的評斷。倘若只發現某一或某些方面有行政失當之處，則該宗投訴會被評斷為部分成立。

提供協助 ／ 作出澄清

這是指一種初步查訊的方式，本署會向被投訴的機構收集所有相關資料。假如資料已完全解釋有關投訴的問題，本署會把調查結果和觀察所得告知投訴人，並就有關的補救行動和改善措施向事涉機構提出建議。若仍認為需要進一步行動，本署會展開全面調查。

調查

這是指《申訴專員條例》第 7(1)條訂明的調查工作，可以是就投訴而展開的全面調查，又或是在沒有接到投訴的情況下展開的直接調查。

調解

這是指在事涉各方自願的情況下，根據《申訴專員條例》第 11B 條進行的過程，投訴人與有關機構的代表同意會面，商討彼此願意接受的解決方法。本署的調查員以中立的調停人身份協助雙方對話，尋求和解。

附件 2

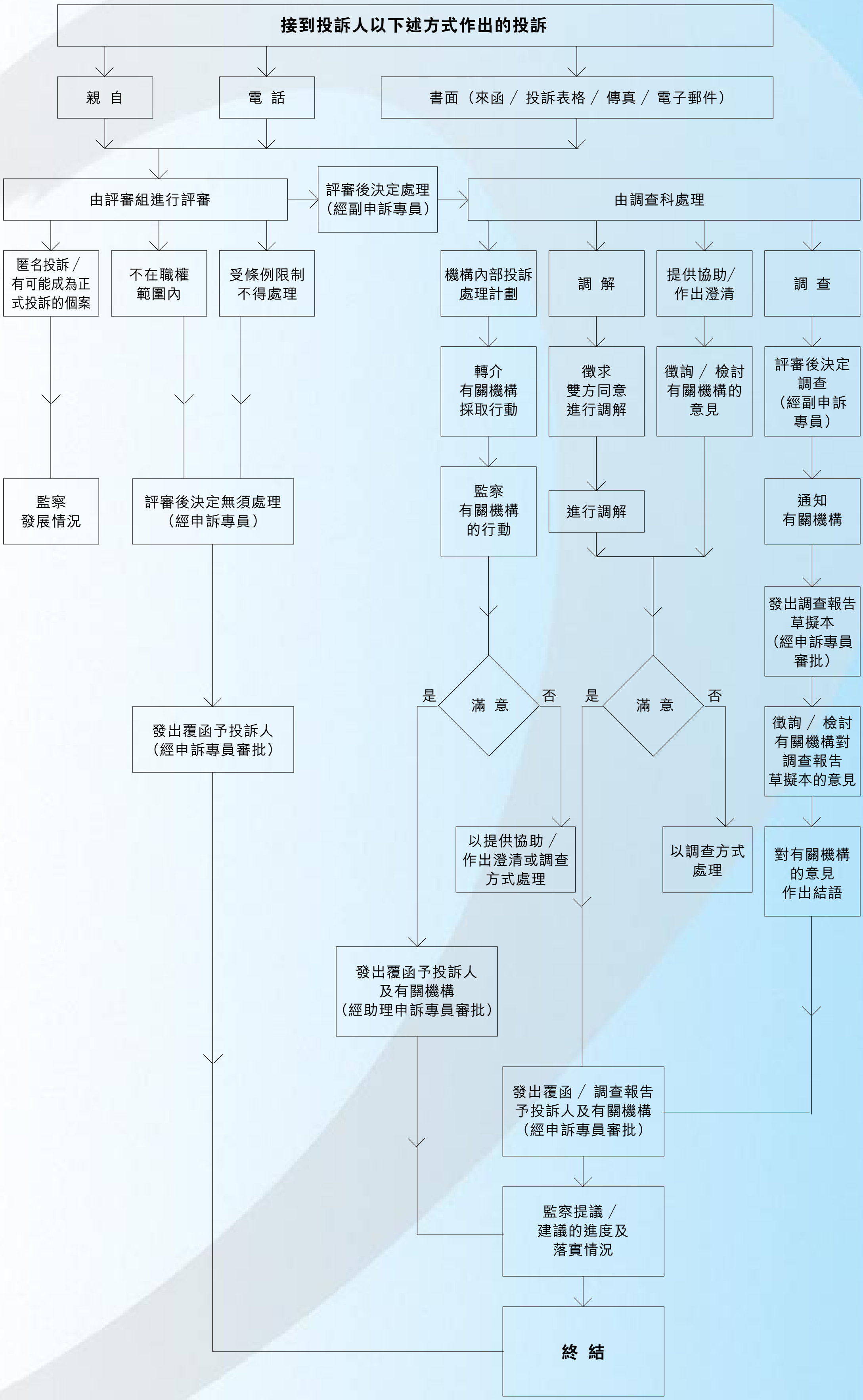
用語詞彙

機構內部投訴處理計劃（「現處計劃」）

這是指一種初步查訊的方式。本署在取得投訴人同意後，把性質較簡單的投訴個案轉介被投訴的機構，由該機構直接進行調查及回覆投訴人，並把回覆的副本送交申訴專員。在這些情況下，申訴專員或會要求有關機構就其回覆提交特定的資料、監察有關的過程和審核有關的回覆。倘若對有關機構的回覆感到不滿意，便會決定介入。

附件 3

處理投訴流程圖



The Ombudsman 申訴專員

附件 4

有關履行服務承諾的統計數字（二零零三年四月一日至二零零四年三月三十一日）

(A) 查詢

	回覆時間		
致電或親臨本署提出的查詢	即時	30 分鐘內	30 分鐘後
	10,423(100%)	0	0
以書面所作的查詢	5 個工作天內	6 至 10 個工作天內	10 個工作天後
	54(100%)	0	0

註：以上數字不包括對正在處理的投訴個案所作的查詢。

(B) 投訴

	完成時間		
初步評審及發出認收函件 *	5 個工作天內（目標：80%）	6 至 10 個工作天內（目標：20%）	10 個工作天後
	1,167(66.20%)	542(30.74%)	54(3.06%)

* 不包括有可能成為正式投訴的個案，以及不在職權範圍內或因受條文限制而不得調查的個案。

	不在職權範圍內或因受條文限制而不得調查的個案			其他個案		
已終結的個案	10 個工作天內 (目標:70%)	11 至 15 個工作天內 (目標:30%)	15 個工作天後	少於 3 個月 (目標:60%)	3 至 6 個月內 (目標:40%)	6 個月後
	783 (71.51%)	242 (22.10%)	70 (6.39%)	1,253 (51.08%)	1,122 (45.74%)	78 (3.18%)

(C) 團體參觀及講座

	回覆時間	
要求由專人帶領參觀本署的團體數目	5 個工作天內	5 個工作天後
	41(100%)	0
邀請本署人員主持講座的團體數目	10 個工作天內	10 個工作天後
	5(100%)	0

附件 5

主動進行直接調查的準則

根據《申訴專員條例》第7(1)(a)(ii)條，申訴專員獲賦予權力，可以主動就某些事項進行調查，即使事前沒有接到有關這些事項的投訴。

有了這項權力，申訴專員可以更加積極主動，處理一些關乎廣大市民利益及廣受關注的問題。直接調查在下列幾方面尤其能夠發揮作用：

(a) 徹底跟進單靠調查投訴也不一定能解決的各項制度上的問題；

(b) 解決制度上和程序上的流弊，防患於未然；以及

(c) 處理那些未必是投訴所針對，但卻相信或懷疑是引起投訴的根本問題，從而徹底地解決周而復始的投訴。

申訴專員已制定下列概括的準則，作為決定是否就某些事項進行直接調查的考慮因素：

(a) 該事項關乎公共行政，並涉及《申訴專員條例》所界定的指稱或涉嫌行政失當的行為；

(b) 該事項必須是相當重要和複雜，代表社會上普羅大眾或最低限度代表社會某階層的整體利益、意願或期望；

(c) 個別人士受屈的個案通常不會是直接調查的對象，因為感到受屈的個別人士沒有理由不能自行提出投訴；

(d) 該事項因《申訴專員條例》第10(1)條所限，例如由於失去時效、投訴人並非受屈人等等而致不能採取行動，惟申訴專員卻認為事關重大；

(e) 該事項通常不會經由法庭或根據任何條例設立的審裁處審理，或按常理估計，受該事影響的人應不會向法庭或任何審裁處尋求補救；以及

(f) 衡量不進行直接調查的後果，然後決定當時是否進行直接調查的適當時候。

以上所述只不過是一些準則，內容並非鉅細無遺。申訴專員是否進行直接調查，主要仍須視乎實際的情況和有關問題而定。

已完成的直接調查一覽表

一九九四至九五年度

1. 違例建築工程

一九九五至九六年度

2. 紓緩公共房屋擠迫居住環境
3. 外地家庭傭工的住宿安排
4. 新界豁免管制屋宇違例建築工程

一九九六至九七年度

5. 公共及私人建築物的緊急車輛通道及消防裝置
6. 水管爆裂問題
7. 在處理以生活上的理由而提出的調遷申請方面，社會福利署與房屋署之間的協調問題
8. 有關政府診療所及公營醫院普通科門診服務的若干問題
9. 教育署延遲辦理一名弱聽學童要求入讀特殊學校的申請

一九九七至九八年度

10. 政府部門電話查詢熱線服務
11. 漁農處管理的漁業發展貸款基金
12. 因豪雨持續下降而作出的學校停課安排
13. 發售特別郵票及具集郵價值物品
14. 的士發牌制度
15. 渠務署與環境保護署在防止公眾泳灘受污水污染方面的協調情況
16. 房屋署就其管理的居者有其屋計劃屋苑收取管理費事宜

附件 6

已完成的直接調查一覽表

一九九八至九九年度

17. 衞生署轄下藥房的配藥服務

18. 貿易署處理貿易文件的事宜

19. 房屋署根據居者有其屋計劃、私人機構參建居屋計劃及自置居所貸款計劃收回租住公屋單位事宜

20. 補習學校註冊事宜

21. 赤鱲角新機場的籌備啟用及實際運作

22. 食肆發牌制度

23. 有關進口藥劑製品的事宜

一九九九至二零零零年度

24. 幼稚園的註冊及視察事宜

25. 公共屋邨內私家診所及牙醫診所服務的提供和管理情況

26. 二手汽車／電單車及相關零件進出口、貯存及運載事宜的監管機制

二零零零至零一年度

27. 本地旅行代理商營辦訪港旅行團事宜的監管機制

28. 有關僱員再培訓局提供再培訓課程的若干問題

29. 受土地發展公司發展計劃影響的臨時市政局設施租戶及檔戶的搬遷安排

30. 有關管理政府火葬場的若干問題

31. 沒有持身份證明文件而擬出／入境、或在出入境管制站被發現或被遣返香港的人出入境的管制程序

已完成的直接調查一覽表

二零零一至零二年度

32. 有關旅客涉嫌使用偽造或其他可疑旅行證件事宜的處理程序

33. 有關房屋委員會及房屋署管理建築工程的事宜

34. 有關公開考試的安排

35. 在禁煙區及公共交通工具上執行禁止吸煙法例的機制

二零零二至零三年度

36. 教育署為分配二零零一年中學學位而作出的應變及紓緩措施

37. 有關香港康體發展局資助體育活動的安排

38. 有關拍賣車輛登記號碼的安排

39. 醫院管理局轄下醫院處理病人失蹤的機制

40. 有關監管慈善籌款活動的安排

41. 民政事務總署在協助成立業主立案法團方面所擔當的角色

二零零三至零四年度

42. 根據《教育條例》推行普及基礎教育的情況

43. 綜合電話查詢中心的運作

44. 民政事務總署在大廈管理及維修方面為業主及業主立案法團提供的協助

45. 防止濫用綜合社會保障援助計劃的機制

46. 香港考試及評核局如何妥善保管考試答卷

直接調查報告摘要

民政事務總署

民政事務總署在大廈管理及維修方面為業主和業主立案法團提供的協助

背景資料

二零零三年三月，本署就民政事務總署（「民政總署」）如何協助業主成立業主立案法團（「法團」）完成了一項直接調查。在調查的過程中，本署注意到市民相當關注民政總署在協助業主和法團管理及維修他們的樓宇方面的工作是否適切有效。因此，申訴專員決定以此為重點，進行另一項直接調查。

政府當局的政策及策略

2. 管理和維修私人樓宇是業主的責任。政府的角色是鼓勵業主成立法團，以及向業主提供意見和協助。二零零一年四月，政府公布關於樓宇安全及適時維修的綜合策略，包括鼓勵和改善負責任的樓宇管理的各種措施。二零零一年五月，民政事務局局長表示政府會從以下三方面着手，加強協助業主和法團：

(a) 提供有助於法團成立和運作的法律綱領；

(b) 向業主和法團提供更多專業意見和更全面便捷的服務；以及

(c) 為法團成員提供訓練。

為了推行有關的工作，政府向民政總署每年增撥 4,390 萬元，當中包括設立 90 個職位。

組織架構及員工調配

3. 在總部層面，民政總署轄下的大廈管理科負責策劃和統籌大廈管理服務，並為前線員工提供支援和培訓。在區域層面，四個大廈管理資源中心（「資源中心」）為市民提供資料，解答查詢，提供意見，並且舉辦培訓課程、工作坊和展覽等。資源中心也為業主和法團成員預約時間，由義務的專業團體免費提供專業意見。在地區層面，各區民政事務處（「民政處」）轄下的地區大廈管理聯絡小組（「聯絡小組」）協助業主成立法團，主動向有問題的大廈的業主和法團提供支援，於獲邀出席會議時提供意見，舉辦宣傳和培訓活動，以及處理投訴和調解糾紛。

4. 民政總署的大廈管理服務一向由本身的聯絡主任職系人員和從房屋署借調該署的房屋管理職系人員負責，並由一名高級屋宇測量師和一名高級政府律師提供支援。聯絡小組由臨時社區幹事協助。該等幹事負責進行需要大量人手的工作，例如進行家訪，以及發布和收集資料等。

直接調查報告摘要

5. 二零零三年三月，民政總署決定在二零零二／零三年度至二零零五／零六年度期間分階段將 78 個房屋管理職系的職位全部刪除。截至二零零三年十月止，該署已刪除了 37 個職位，包括高級屋宇測量師的職位，而且將高級政府律師一職撥歸律政司。這些人員離開民政總署，無可避免會削弱該署的專業水平，影響其大廈管理服務的質素。

觀察所得和結論

6. 根據這次直接調查的結果，本署有以下主要的觀察所得和結論：

(a) 過去三十年，政府一直致力推廣良好的大廈管理。近幾年來，政府已修訂《建築物管理條例》和制定更積極主動的策略和政策，進一步協助業主和法團。政府在這方面的意願和努力值得讚賞。

(b) 民政總署亦一直致力推廣和支援良好的大廈管理，以及為業主和法團安排更多的培訓，這些努力值得嘉許。然而，該署在為業主和法團提供意見和給予積極協助方面仍有不足之處。

(c) 當局刪除了提供大廈管理服務的所有房屋管理職系及專業職位，妨礙了民政事務局局長在二零零一年發表和獲得撥款推行的政策目標，等於倒退到二零零零年以前。

(d) 雖然政府目前全面節流，民政總署亦要切實減省開支，但決不可讓服務水平下滑或降低。為此，民政總署必須重新審視其職能，重新調整緩急先後次序，以及重行調撥資源。

(e) 民政總署一方面應繼續爭取專業團體和私人執業的專業人士的義務服務，另一方面該署也必須培養本身的大廈管理專才，以提高服務質素及進行有關的法例檢討。

(f) 儘管民政總署不斷進行宣傳和教育，但是仍然有些業主和法團誤以為政府有責任為他們解決所有管理問題。這種誤解為民政總署造成不必要的困難和過度的負擔。

(g) 在聯絡小組工作的臨時社區幹事並非負責為業主和法團提供意見，亦沒有接受這方面的訓練。但是，很多業主和法團卻以為他們有責任提供意見。

(h) 民政總署和其他政府部門刊印了多種有關大廈管理的資料，當局應該讓更多市民能夠獲得那些資料。

(i) 民政總署已延長資源中心（九龍）的開放時間，並且加強開放時間以外的電話轉駁和電話錄音服務。這些措施合乎市民訴求。

(j) 自二零零二年九月起，民政總署已安排由專業團體以試辦方式在資源中心提供免費調解服務。然而，資源中心迄今只提供過四次調解服務。

直接調查報告摘要

(k) 一九八五年，民政總署成立大廈管理統籌委員會，以便找出有問題的大廈，並且統籌跨部門的力量，解決有關的管理和維修問題。然而，這項計劃與屋宇署在二零零零年設立的屋宇維修統籌計劃難免產生如何互相配合的問題。

(l) 政府就私人大廈管理的政策制訂和執行工作分散，由多個決策局和部門負責。此外，全城清潔策劃小組要求房屋及規劃地政局制定有關強制性成立法團和聘用物業管理公司的政策，而不是由民政事務局負責，令情況更為複雜。

建議

7. 申訴專員向民政總署及政府當局提出下列建議：

民政總署

員工調配

(a) 認真檢討該署的員工編制，尤其是刪除所有專責大廈管理服務的房屋管理職系及專業職位的決定。

(b) 清晰界定及宣傳聯絡主任和臨時社區幹事的角色，使業主和法團對他們能夠有切實的理解和合理的期望。

提供服務的方式

(c) 把有關大廈管理的刊物上載到該署的大廈管理網站，或透過該網站提供超連結接駁聯繫。

(d) 增強網站的內容，並加設按主題進入不同網頁選取資料的途徑。

(e) 和其他部門及專業團體合作，編製更多有關處理大廈管理問題的核對表，供業主和法團參考。

(f) 定期檢討資源中心使用者的需要，並延長或調整資源中心的開放時間，為他們提供更大方便。

(g) 更廣泛地宣傳資源中心提供的調解服務試辦計劃。

(h) 加強為法團成員提供有關《建築物管理條例》的法律知識訓練。

(i) 認真檢討及解決民政總署轄下大廈管理統籌委員會和屋宇署負責的屋宇維修統籌計劃如何互相配合的問題。

直接調查報告摘要

支援及監督

(j) 加緊編製員工參考資料，以及加強「《建築物管理條例》常見問題」的內容。

(k) 改善員工培訓及發展計劃。

(l) 考慮贊助合適的人員考取有關屋宇管理的正式資格。

(m) 訂立大廈管理主題和副主題的標準分類，以確保管理資訊報告的一致性。

(n) 考慮在各區民政處成立「使用者聯絡小組」網絡，收集使用者的反應和建議。

政府當局

(o) 政府應考慮指定一個決策局，統籌有關私人大廈管理的政策制訂工作。

結語

8. 民政總署已接納本署的所有建議。

二零零三年十一月

直接調查報告摘要

社會福利署

防止濫用綜合社會保障援助計劃的機制

背景資料

「綜合社會保障援助」(「綜援」) 計劃的目的，是為生活上有需要和有困難的人提供一個安全網。市民都支持為社會上較不幸的人提供援助，但對綜援計劃可能遭濫用表示關注。社會福利署 (「社署」) 有責任設立機制，防止計劃遭濫用，並且調查有懷疑的個案。

2. 有鑑於此，申訴專員決定進行直接調查：任何可能被人濫用和任意妄為的制度，都可能構成行政失當。

3. 綜援提供的援助包括向受助人發放標準金額、補助金及各類特別津貼，目的是照顧他們在生活上的基本需要和特別需要。申領綜援的人士，必須符合居港規定和通過經濟狀況調查，並且提交資料，證明本身符合申請資格；倘若日後財政或家庭狀況改變，亦須向社署報告。社署的特別調查組會負責調查懷疑欺詐的個案。

4. 在社署的鼓勵和安排下，部分受助人也參與該署的「積極就業援助」計劃和「社區工作」計劃。

5. 雖然在領取綜援的人士當中，濫用綜援計劃的只佔少數，但當局也要有一個具公信力的制度，以偵查意圖詐騙的行為，以及向市民表示嚴懲欺詐人士的決心。此舉有助維持綜援計劃公平的形象，同時亦可向市民保證，綜援計劃是為幫助真正有需要的人而設，他們不應因濫用這項計劃的害群之馬而受到抹黑或歧視。

觀察所得及意見

6. 申訴專員有以下的觀察所得及意見：

援助金項目

(a) 社署調整了綜援的標準金額以反映通縮，但調整幅度仍比低收入人士的工資跌幅為低。

(b) 前線人員在評估受助人申領的租金津貼是否合理時，並沒有關於不同地區租金水平的指引作為參考。

(c) 處理酌情發放的特別津貼的工作指引過於含糊，以致在處理申請時出現差異，未能一視同仁。

(d) 對於單親家長來說，提供金錢以外的援助比補助金更有意義。

申請資格

(e) 沒有規限受助家庭供養子女的人數。

(f) 當局應廣泛宣傳新的居港規定年期（自二零零四年一月一日起已由一年改為七年），以免申請單程證來港的人士抱有不切實際的期望。在酌情放寬這項新規定時，必須格外審慎。

(g) 社署對濫用綜援的情況採取寬容態度，可能無形中縱容了申請人詐騙綜援計劃。

(h) 社署或許可以提高豁免計算入息的水平，或者容許綜援受助人累積收入，只須訂明他們所累積的收入不能超過規定的資產限額。

(i) 容許申請人維持目前資產水平的理據十分模糊。在許多個案中，自住物業並沒有列入資產內，這可能成為申請人濫用綜援計劃的潛在漏洞。申請人隱瞞他們在香港以外的物業，也是濫用綜援的另一種情況，而社署在這方面是很難追查的。

(j) 向員工提供特別調查組從調查中得到的經驗，有助提醒他們注意申請人可能濫用綜援的共同特點，以及隱瞞資料的常見手法。

(k) 本署在研究某些個案時，發覺該署的調查過程有嚴重的延誤。

(l) 對於刑事制裁欺詐和隱瞞資料的個案，社署並不積極。

建議

7. 申訴專員提出下列建議：

概況

(a) 為特定類別的人士設計宣傳活動：

i) 宣傳綜援計劃的積極意義；
ii) 提醒綜援申請人和受助人須提供全面和真確的資料；以及
iii) 呼籲市民舉報懷疑濫用綜援的個案。

援助金項目

(b) 定期檢討各項援助金的不同組合，使援助金與有關收入階層的家庭開支符合一定比例。

直接調查報告摘要

(c) 把標準特別津貼併入標準津貼。

(d) 釐定不同地區的租金水平指數，以協助個案主任確定租金津貼的金額和偵查不合理的申請。

(e) 成立委員會，覆核經審批的酌情發放的特別津貼，為較普遍或常見的申請訂立標準，並為批核人員制定指引。

(f) 檢討並統一審批有關重複申請酌情發放的特別津貼的跟進行動，對於那些受助人本身對當前的困境應負上個人責任的個案，要採取較強硬的立場。

(g) 考慮以其他形式的援助取代單親家庭補助金。

申請資格

(h) 檢討合資格家庭成員人數的上限，藉以降低給予額外家庭成員的標準金額。

(i) 向有意申請移民來港的人士宣傳有關居港七年的新規定。

(j) 考慮居港七年的規定的實際影響。

(k) 留意為新來港定居人士提供的家庭服務。

(l) 為豁免居港七年的規定制定詳細指引。

(m) 檢討豁免計算入息的水平，以及把受助人的累積入息計算入規定資產限額的安排。

(n) 考慮降低首次申領綜援人士的規定資產額。

(o) 檢討有關自住物業的規定，考慮為這類物業的價值設立上限，而上限應與大部分受助人的生活水平掛鈎。

(p) 檢討有關披露在香港以外的物業業權和資產轉移的監察程序和機制。

「自力更生支援」計劃

(q) 定期評核「積極就業援助」計劃的成效。

(r) 加強與政府部門和非政府機構的聯繫，為受助人尋找更多參與社會服務的機會。

(s) 檢討有關健全受助人和單親家長參與「社區工作」計劃的情況。

(t) 繼續研究協助新失業人士的方法，包括與勞工處在職業介紹方面緊密合作。

直接調查報告摘要

防止濫用的機制

(u) 提供更多偵查欺詐方面的培訓。

(v) 特別調查組處理個案的定期報告，應該讓前線人員傳閱。

(w) 確保綜援申請人知悉他們有責任提供全面和真確的資料。

(x) 發出有關物業估值的指引，並考慮懲罰那些沒有自行披露業權的人士。

(y) 加強檢討申領綜援資格和繼續領取綜援資格的程序。

(z) 提醒有關人員須即時把涉嫌欺詐的個案轉交特別調查組處理，不得延誤。

(aa) 為特別調查組處理投訴事宜訂定服務承諾，並設立查核有否履行承諾的機制。

(bb) 對意圖欺詐的人嚴加處理：加強檢控行動，檢討是否需要實施行政制裁，設立一個較高層次的機制，以檢討所採取的行動。

二零零三年十二月

附件 7

直接調查報告摘要

香港考試及評核局

香港考試及評核局如何妥善保管考試答卷

背景資料

據傳媒報道，香港考試及評核局（「考評局」）在評閱考試答卷過程中屢次遺失答卷。這種情況可能影響參加考試的年青人的前途，並且有損公眾對香港考試制度的信心。為此，本署曾審研考評局在妥善保管答卷方面的措施，以及該局就遺失答卷所採取的補救行動。

遺失答卷和補救措施

2. 考評局每年需要評閱兩百多萬份答卷。過去五年，考評局合共遺失了77份答卷。考評局認為，由於收集和運送的答卷數量龐大，遺失若干答卷在所難免。若有遺失答卷，考評局不會告知有關考生，但會給予他們評估所得的分數。此外，考評局沒有就該局的調查過程及結果保存全面的調查報告。

3. 考評局亦沒有就如何妥善保管答卷給予評卷員任何特定的指引或提示。若評卷員曾經遺失答卷，除非他們承認有疏忽之處，否則不會影響日後獲聘用的機會。

觀察所得及意見

4. 本署認為，任何一份考試答卷也絕不應該遺失。有人會認為考評局疏於職守，沒有對考生盡責，同時也損害了公眾對該局推行考試制度的信心。考評局缺乏透明度的處事手法(即沒有通知受影響的考生)，與今時今日的問責管治模式相違背。考評局既沒有切實調查，以查出誰人要為遺失答卷負責，更沒有訂立懲處機制，按責任輕重給予適當的懲處，實在匪夷所思。

5. 考評局沒有就防止遺失答卷及小心保管答卷向評卷員發出指引，是不恰當的。由於評卷員是有薪酬的，故此他們不能因為考評局沒有提醒他們或就這方面發出指引，就可以無須為遺失答卷負責。

6. 若有遺失答卷，受影響的考生應該有權知道和參與決定補救的措施，因為有關結果對他們的前途可能會有重大的影響。

附件 7

直接調查報告摘要

最新的發展

7. 二零零四年一月底，考評局公布新的安排，在考試放榜當天給予考生選擇：接受評估所得的分數，或者接受退款。對於考生來說，他們其實並沒有選擇的餘地，因為那時一切都已經太遲，根本無補於事。

建議

8. 申訴專員向考評局提出以下的建議：

概況

(a) 對於遺失答卷，考評局和評卷員都應該採取更負責任的態度，並以更具透明度的方法處理。

遺失答卷後的跟進行動

調查

(b) 為每宗遺失答卷的個案開立檔案，以便記錄調查的過程、所有討論的事項和其他資料。

(c) 切實調查每項遺失答卷的報告，分析原因和考慮補救措施。

(d) 召開特別會議，讓考評局就所有個案進行討論，以便確定責任、給予懲處、分析遺失答卷的原因和決定防範措施。

懲處機制

(e) 針對遺失答卷的情況，訂定具有阻嚇力的懲處機制。

防止遺失答卷

(f) 在發給評卷員的指引中，明確地提醒他們要小心保管答卷，以及如何避免在運送和評卷過程中遺失答卷。

(g) 把遺失答卷的調查報告摘錄供評卷員傳閱，使他們提高警覺。

(h) 籲請各位校長合作，為擔任評卷員的教師提供妥善存放答卷的地方（例如在教員室內）。

(i) 檢討監考過程，特別是考生離開試場時的收卷程序，為試場主任和監考員提供更明確的指引。

直接調查報告摘要

評卷員的操守

(j) 提醒評卷員注意對其任教的學生和參加考試的考生應有的責任。

補救措施

(k) 盡快把評估的分數通知受影響的考生。

(l) 考慮讓考生選擇重考或接受評估的分數。就此，考評局不妨徵詢關注團體（例如家長教師會）的意見。

(m) 設立適當的機制，讓考生可以就該局所採取的補救措施提出上訴。

考評局的意見

9. 考評局明白遺失答卷的嚴重性，而且補救措施必須公平公正。然而，該局對安排重考所涉及的技術困難和成本效益亦有顧慮。

結語

10. 申訴專員相信，以考評局多年的辦事程序和經驗，安排重考方面的技術困難是可以也應該能夠克服的。至於成本效益，本署認為，考生的權益絕不容忽視，而市民亦希望維護香港公平公正、具公信力的公開考試和評核制度。

二零零四年三月

直接調查報告摘要

效率促進組

綜合電話查詢中心的運作

背景資料

綜合電話查詢中心（「查詢中心」）於二零零一年七月成立，由政府總部轄下政務司司長辦公室效率促進組管理，旨在提供一站式的服務，處理電話查詢及投訴。效率促進組預期查詢中心會令各有關方面得益，例如更方便市民和為他們提供較佳的服務，提高委託部門的運作效率，以及增加生產力、改善管理情況和為政府建立積極正面的形象。然而，在查詢中心開始運作後，本署接到市民多宗投訴，指查詢中心未能妥善解答他們的查詢或處理他們的投訴。這促使本署調查該中心的服務質素，以及其提供的資料是否準確。

查詢中心的概念和運作

2.　自二零零一年七月起，查詢中心已逐步負責接聽原本屬於12個政府部門的超過60條電話熱線。同年十一月，效率促進組更設立了政府熱線「1823」，與政府部門的60條電話熱線同時處理市民的查詢和投訴。

3.　查詢中心的運作涉及電話通訊和資訊科技的應用。透過互動式錄音系統，來電會按照所用語言或專門類別，轉駁至不同接聽人員。接聽人員利用電腦系統的資料庫檢索資料，為來電者提供即時的回覆，或者把有關信息傳送給適當的部門跟進。該電腦系統亦會記錄有關來電，作為監察和統計分析之用。

4.　根據效率促進組與委託部門訂立的服務水平協議，查詢中心須符合若干工作表現條件，例如放棄輪候的來電數目須低於來電總數的10%、在12秒鐘內便須接聽來電，以及90%的查詢須在首次來電時便能得到答覆。

5.　為比較查詢中心和其他熱線電話中心的服務質素，本署人員曾視察了由其他非委託部門和某私人公司設立的電話查詢中心。

觀察所得及意見

6.　本署的調查發現，查詢中心已改善了政府為市民提供的查詢服務，但中心在運作方面尚有下列可改進之處：

直接調查報告摘要

資料庫的管理

(a) 資料範本的樣式過於僵化，延誤了更新資料的程序，導致錯誤分派個案或錯誤轉駁來電。

錯誤分派個案、員工培訓及工作分配

(b) 接聽人員須為多個部門提供服務，又要應付多種工作，導致錯誤分派個案及錯誤轉駁來電。隨着委託部門的數目增加，查詢中心的服務質素出現下降。

查詢中心的身份、問責性及個人資料私隱問題

(c) 查詢中心以委託部門的名義接聽來電。此舉引起市民對有關透明度、問責性和來電者的個人資料私隱等問題的關注。有些部門認為，查詢中心以他們的名義處理來電若有不妥善，可能會間接地影響他們的聲譽。

一站式服務

(d) 政府當局的計劃，是把所有查詢和投訴最終集中到單一的熱線電話號碼。現時透過把超過 60 條政府部門熱線統一到查詢中心，已經達到部分目的。但當局暫時仍未為全面落實這項計劃定出時間表。

管理文化和工作關係

(e) 查詢中心的組織文化較為着重以工作為本，而不是以人為本。有些委託部門認為，查詢中心過於主導，未能迎合部門的要求。查詢中心與委託部門兩者的關係有需要進行檢討和重整，以便建立較融洽的合作夥伴關係。

建議

7. 申訴專員向效率促進組提出 18 項建議：

資料庫的更新

(a) 加倍留意各委託部門的不同要求，並隨時更新資料庫，確保所載列的都是最新資料。

(b) 應考慮把資料庫和政府地理信息系統資料圖連結起來。

直接調查報告摘要

錯誤分派個案到部門

(c) 應該有系統地監察錯誤轉駁來電 ／ 錯誤分派個案的情況，並把糾正措施納入資料庫內。

(d) 查詢中心應監察並提醒各委託部門有關處理查詢 ／ 投訴的進度。

(e) 效率促進組應每年為資料庫進行較全面的檢討，把平日未及更新的各部門政策和程序的資料予以更新。

員工培訓和工作分配

(f) 應成立一個小組，專責跨部門的協調工作。另外，亦應成立多個專門小組，處理關於某些事項或部門的查詢或投訴。

(g) 委託部門應不時為查詢中心的職員舉行簡介會，加深他們對部門運作的了解。

查詢中心的身份

(h) 查詢中心職員應以中心的名義接聽來電。部門電話號碼表在列載熱線號碼時，應同時註明市民的來電會由查詢中心接聽。

(i) 舉辦宣傳活動，加深市民對查詢中心及中心與委託部門之間的關係的認識。

問責性

(j) 查詢中心若繼續為部門熱線接聽來電，便不應再隱藏本身的身份。

(k) 查詢中心應定期為委託部門提供有關接到的投訴的統計數字。

個人資料私隱

(l) 查詢中心把來電者的個人資料轉交委託部門或第三者前，應先取得來電者的同意。

一站式服務

(m) 長遠來説，應該轉用單一熱線號碼，例如政府熱線「1823」，從而名符其實地落實其一站式服務。

(n) 應指定一名接聽人員甄別來電，再轉交給中心內適當的專門小組處理。

部門電話查詢中心

(o) 各部門應有權選擇自行設立電話查詢中心，或加入查詢中心計劃。

直接調查報告摘要

管理文化

(p) 效率促進組應進行檢討，以便研究和解決管理層和員工之間的問題。

工作關係

(q) 效率促進組及查詢中心應加強與委託部門之間的了解和合作。

(r) 效率促進組應界定查詢中心在提供服務方面該扮演甚麼角色、檢討查詢中心的管理文化，以及為管理人員安排培訓課程。

8. 效率促進組接納上述大部分建議。不過，該組認為在所有委託部門同意轉用單一的熱線電話號碼之前，查詢中心應繼續以部門名義接聽部門熱線電話。此外，效率促進組亦認為成立專責小組有違一站式服務的概念，令查詢中心的服務質素下降。但本署認為，開明的政府應該具有高度的問責性和透明度，設立專門小組亦可以減少錯誤轉駁或錯誤分派個案的情況。故此，本署決定上述各項建議應維持不變，並會與效率促進組保持聯絡，跟進其落實建議的進度。

二零零三年七月

附件 7

直接調查報告摘要

教育統籌局

根據《教育條例》推行普及基礎教育的情況

背景資料

鑑於有報道指某些適齡兒童（6歲至15歲）沒有入學接受教育，並指本地的少數族裔兒童無法覓得學位，申訴專員遂展開直接調查，審研推行強迫教育的機制。

現時的執行機制

2. 教育統籌局（「教統局」）規定，校長須透過「及早知會程序」，盡速向其轄下的學生輔導組報告有關輟學的個案。教統局會運用一切方法，安排輔導員、教育心理學家、家庭和學校社會工作者勸告輟學的學生重返校園。

3. 至於難以處理的個案，若在六個月後仍未能解決，便會轉介到教統局的內部檢討委員會採取跟進行動，例如發出警告信和法定的入學令。

4. 在學前兒童方面，政府當局會透過宣傳計劃，提醒父母送子女入學。

5. 關於少數族裔兒童沒有獲安排入學，教統局並沒有這方面的記錄。那些聲稱在為子女尋覓學位時遇到困難的家長，可能一直在嘗試安排子女轉往他們認為較好的學校。教統局已要求收到額外入學申請的學校把有關的申請轉交該局跟進，並會與服務少數族裔的非政府機構加強合作。

觀察所得及意見

6. 本署同意，根據入學人數的統計資料，學前兒童未能入學的情況並不嚴重。教統局提醒家長注意他們有法律責任送子女入學的宣傳計劃，已相當合適和足夠。

7. 本署十分高興教統局能夠保證，少數族裔兒童會有足夠學額。但是，當局仍需要加強宣傳工作，讓市民更加了解政府為安排學生入學而提供的協助。

8. 本署注意到，教統局對學生輟學個案發出警告信和入學令有所保留。然而，當局既已制定法例，保障兒童接受教育的權利，有關法例就必須遵守。不當的寬鬆只會危害這種權利，亦有損法律的精神。

9. 本署得悉，學校往往沒有遵從教統局的指引，向學生輔導組報告有關學生輟學的情況。

直接調查報告摘要

10. 輔導工作有時顯然成效不大。當局規定學生輔導組在把這類個案轉介給內部檢討委員會之前，先進行六個月的輔導工作，只會延遲執法行動。由於教統局似乎對採取較強硬的行動還猶疑不決（又或者按該局的説法，是「態度審慎」），有些輟學個案一直拖延多年。

11. 內部檢討委員會需要幾個月才發出警告信，而且更不願意發出入學令。本署在這次調查所研究的四宗個案當中，律政司曾兩次表示，由學生輟學至採取法律行動之間的時間實在拖得太長。周詳計劃並不能作為拖延的藉口。

12. 市民大多認為，過去由於童工受剝削，促使政府當局推行強迫教育。時至今日，這個問題已不復存在。我們的社會已經較為富裕，勞工法例保障更為全面，而政府為清貧和亟需援助人士提供的協助亦大大增加。本署認為，政府現時正適宜檢討是否仍需要透過法例強迫學生入學，以及考慮實施「免費普及基礎教育」的行政政策。

建議

13. 申訴專員向教育統籌局常任秘書長提出下列建議：

一般情況

(a) 定期檢討和重複進行宣傳計劃，以便提高市民對有關強迫教育的法例的認識，以及宣傳入學的益處。

少數族裔兒童

(b) 透過學校、相關的非政府機構和傳媒等渠道，使少數族裔人士知悉政府為他們編配學位而提供的協助。

(c) 加強與相關的非政府機構合作，更深入地了解少數族裔對教育的需要。

學生輟學

一般情況

(d) 制定合理和實際的時間表和流程表作為一般指引，並透過下列辦法讓學生重返校園：

i) 積極輔導；或
ii) 較果斷的法律措施。

向學校發出指引

(e) 檢討有關學校報告學生輟學個案的指引，以便減少採取跟進行動的延誤，以及對違例情況盡早發出警告。

直接調查報告摘要

(f) 去信校長，提醒他們遵從「及早知會程序」的規定，以保障學生的權益。

輔導

(g) 若發覺輔導工作不大有效時，應立即把個案轉介給內部檢討委員會，不可再延誤。

警告及法律行動

(h) 要求內部檢討委員會：

i) 堅決和果斷地及早發出警告信；以及

ii) 如家長不遵從警告信的要求，即決定及時發出入學令。

法定入學安排

(i) 檢討是否需要透過法律途徑，推行強迫教育。

教統局的回應

14. 政府當局已經落實上文(a)至(c)項建議。就(d)至(h)項建議而言，教統局會改進現行的程序和做法，縮短對於學生輟學個案的介入和提供支援服務所需的時間。

15. 就(i)項建議而言，教統局已重申政府當局的立場，認為有需要透過法律途徑推行強迫教育。因此，該局不會檢討有關政策。對於如何推行普及基礎教育，申訴專員尊重教統局的專業判斷和權力。

附加意見

16. 對於政府把少數族裔兒童融入本地社會的政策，本署明白，少數族裔都十分關注他們的子女在學習正規課程時遇到困難，因此有些人士建議：

(a) 為他們提供「中文作為第二語言」的課程；以及

(b) 讓他們也學習本身的母語。

基於以上所述，政府應該為這些兒童檢討課程。至於課程應否改善和如何改善，本署理解這是政策上的問題。本署所述的觀察所得，目的是引起各方面討論。

二零零三年五月

直查審研報告撮要

政府車輛管理處

個案編號：OMB/DI/106

處理有關涉及政府車輛的交通意外索償個案的安排

引言

政府作為車主，跟普通私家車輛的車主不同，無須根據《汽車保險（第三者風險）條例》為名下車輛購買第三者保險。由於政府有足夠財力為其車隊承擔第三者風險，故此可以作為其車隊的保險人。

2. 二零零二年十月，傳媒廣泛報道法庭駁回一名交通意外受害人的索償申請，而該宗交通意外涉及一輛政府車輛。政府聲稱，意外發生時，事涉車輛是在未經授權的情況下被使用，故此反對政府須為意外承擔責任。雖然政府給予受害人一筆特惠金，但市民十分關注，當有交通意外涉及政府車輛時，受害人是否能夠獲得公平和足夠的保障。

現行安排

3. 假如政府必須為某宗交通意外承擔責任，律政司即會代表政府，嘗試和申索人達成庭外和解。

4. 但是，交通意外若涉及有人在未經授權的情況下使用政府車輛，則政府在法律上便無須承擔責任。政府或會酌情發出特惠金，但受害人並沒有追索賠償的權利。

隨後的發展

保險人關注原則

5. 所有汽車保險人均會遵守「保險人關注原則」。在這項原則下，即使交通意外涉及違反保險單條款的情況（例如事發時車輛是在未經授權的情況下被使用），保險人仍會負責賠償。政府於二零零二年十月進行檢討後，已引入類似原則，為受害人提供相同的保障。

其他方面

6. 政府再次重申，自行為車隊提供保險，是符合成本效益的做法。政府並已向各部門發出有關處理索償申請，以及正確管理和使用政府車輛的指引。

觀察所得及意見

7. 政府已就市民對事件的關注及本署的查訊作出迅速和積極的回應，檢討有關政策及運作安排。政府車輛管理處和有關的決策局均會致力公正地處理未來的索償個案。

結論

8. 基於上述各項發展，申訴專員認為，無須根據《申訴專員條例》第 7(1) (a) (ii)條進行直接調查。

路政署

個案編號： OMB/DI/108

對道路工程車輛運作的監管

背景

近年，傳媒經常廣泛報道涉及裝有「可作多種順序指示的警告燈號」(俗稱「箭咀燈號」) 的道路工程車輛的交通意外。本來，箭咀燈號車輛被認為是較安全的方式，可以警告道路使用者前面有潛在危險，提醒他們加倍留意，以免發生交通意外。然而，涉及箭咀燈號車輛的交通意外數字不斷上升，市民因而對當局在監管箭咀燈號車輛運作方面的安全措施是否足夠，表示關注。

監管道路工程及箭咀燈號車輛運作的機制

2. 路政署負責規劃、設計、建築及維修公用道路系統。道路工程均外判予承建商進行，由該署督導和監察承建商的表現。

3. 路政署透過與承建商簽訂道路工程合約，規管及監督他們的表現。承建商必須遵守香港法例和「道路工程的照明、標誌及防護工作準則」(「工作準則」)，以確保交通安全。工作準則內載有一套妥善的工作標準，以便有關人士能夠遵守各項法例的規定。道路工程合約內其中一項條款或細則，就是要求承建商遵守工作準則內的規定。

4. 《道路交通條例》(第 374 章）監管道路交通事宜，並規定承建商在進行任何道路工程之前，先向路政署署長申請掘路許可證或快速公路工程許可證。箭咀燈號車輛的運作，更受到《道路交通（車輛構造及保養）規例》(第 374A 章）、《道路交通（交通管制）規例》(第 374G 章），以及《道路交通（快速公路）規例》(第 374Q 章) 的規管。

直查審研報告撮要

5. 為保障交通安全，以及確保承建商表現合乎標準並遵守法例和工作準則，不同職級的路政署人員會經常視察道路工程，表現不合標準的承建商會受處分。

6. 另一方面，警方、運輸署和勞工處在監察道路工程安全及箭咀燈號車輛運作方面，亦擔當間接的角色。承建商如違反法例，更會被有關當局檢控。

觀察所得及意見

7. 警方的調查結果顯示，涉及箭咀燈號車輛的交通意外，主要還是由於駕駛人士超速駕駛、醉酒駕駛、不小心駕駛及沒有注意路面情況等原因所引致，責任並不在承建商或箭咀燈號車輛的司機。

8. 路政署現正考慮採取一系列新措施，以提高道路工程的安全：

(a) 在箭咀燈號車輛的車尾裝設貨車專用的衰減器，以減低撞車所引致的人命傷亡；

(b) 安裝可變信息標誌，提醒及促請駕駛人士不要駛近箭咀燈號車輛；

(c) 為箭咀燈號車輛的司機提供更多訓練，加深他們對安全操作這類車輛的認識，並提升安全操作技巧；

(d) 進行宣傳活動，提醒道路使用者留意在看見有關道路工程的警告牌或交通標誌時應採取的行動；以及

(e) 定期檢討相關的法例和工作準則。

9. 申訴專員認為，路政署已訂立嚴謹的監察機制，不過，機制的成效仍有賴道路使用者自律。基於以上所述，本署無須進行全面的直接調查。

運輸署

個案編號： OMB/DI/109

監管非專利巴士（居民巴士服務）在運作上有否遵守持牌條件的情況

非專利巴士（居民巴士服務）一般稱為「邨巴」，其運作須受有關的持牌條件規管。

2. 運輸署在批准開設新的邨巴路線後，即會進行調查，查核經營人士有否遵守持牌條件。至於現有路線的服務方面，除了在接到投訴時進行視察外，運輸署亦會主動突擊檢查和每年進行全面調查。

3.　如發現有違規情況，運輸署將會視乎其嚴重程度，採取適當的執法行動。這些行動包括作出警告，要求糾正錯誤，以及根據《道路交通條例》展開研訊和提出檢控。

4.　為了規管乘客上落的情況，運輸署已在繁忙地區（例如中區、灣仔和尖沙咀）指定的禁區內設立巴士站。這些規管措施還會擴展至新界等其他地區。

5.　在監管持牌邨巴的運作方面，運輸署所採取的措施一直行之有效。此外，自二零零二年開始，當局已加強針對違規情況的執法行動。

影視及娛樂事務管理處

個案編號： OMB/DI/105

有關處理對電視廣告的投訴的機制

　二零零二年，某電視廣告在一個月之內引起七百多宗投訴。市民對影視及娛樂事務管理處（「影視處」）如何處理這類投訴感到關注。

2.　影視處負責審查電視廣告有否遵守《電視通用業務守則 — 廣告標準》的規定。鑑於電視台的頻道和廣告數量十分龐大，影視處只能夠在接獲投訴時才採取行動。假如有表面證據證明違反有關規例，投訴會轉交廣播事務管理局及其轄下的投訴委員會審議，以便視乎情況決定應否加以制裁。

3.　在進行調查期間，有關的廣告仍會繼續播放。由於此舉會令公眾更加不滿，他們會要求即時停播那些意識不良或不能接受的廣告。影視處已在二零零三年六月設立新機制，加快進行對社會產生負面影響的廣告的調查。

4.　本署同意影視處有責任照顧市民的感受，並兼顧持牌人、廣告代理和廣告客戶的利益。影視處應進行公平的調查，並容許各有關方面作出陳述，以維護自然公正的原則。在未有任何裁決之前，該處並沒有理據禁止播放有關廣告。

5.　影視處已採取恰當的措施，在有需要時加快調查的程序。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

〔按照機構內部投訴處理計劃終結的個案〕

香港房屋委員會

個案編號： OMB 2003/1907

香港房屋委員會 — 退還租金 — 延遲退回經自動轉帳多收的租金

投訴人原是某公屋單位的租戶，他其後透過「租者置其屋」計劃購入該單位，但房屋署作為香港房屋委員會(「房委會」)的執行部門，依然經自動轉帳從他的銀行戶口扣取租金。他曾先後兩次到屋邨的物業服務辦事處(「辦事處」)要求退回多收的租金，但事隔一年多，仍沒有收到任何答覆。

2. 房委會解釋，該屋邨的管理工作和辦事處已交由外判公司承辦。由於投訴人沒有通知銀行或房屋署終止其自動轉帳授權，因此銀行繼續把租金轉帳給房屋署。雖然他曾兩次到辦事處申請退回租金，但辦事處職員卻沒有把他的申請交予房屋署辦理，因而造成延誤。房屋署在收到投訴後，已立即安排退回租金，並向投訴人承認疏忽及作出書面道歉。

3. 為了提高服務水平和避免同類事件再次發生，房屋署已訓示辦事處職員要小心處理住戶的申請和查詢。

運輸署

個案編號： OMB 2003/3211

運輸署 — 小巴站 — 延遲把小巴站遷回原處

投訴人指稱，由於地鐵工程關係，原本位於某地鐵站附近的小巴站須臨時搬遷至她的寓所樓下。小巴站原定於二零零三年五月搬回原址，惟工程完竣數月，小巴站仍未搬走，使她長期受噪音和廢氣的滋擾。

2. 運輸署解釋，為配合行人天橋系統的興建及地鐵站改善工程，該小巴站原址一帶需要臨時封閉和實施交通改道，小巴站亦須臨時遷移至投訴人寓所樓下，以紓緩交通擠塞。同時，為減低車輛噪音和廢氣對附近居民造成的影響，運輸署已聯絡有關商會及小巴服務承辦商，要求採取改善措施。然而，有關的路面工程及配套渠務工程所需的時間比預期長，直到二零零三年十月才告完成。在工程完竣後，運輸署已隨即安排小巴站搬離，噪音和廢氣問題亦得到解決。

3. 對於臨時搬遷小巴站所造成的不便，運輸署表示抱歉，並承諾日後會密切留意這類工程的施工進度，以減低對市民的影響。

附件 9

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

選舉事務處

個案編號： OMB 2003/4242

選舉事務處 — 申請更改個人資料 — 不合理地拒絕更改住址的申請

投訴人在二零零三年九月初通知選舉事務處更改住址，同時申請更改在當年十一月區議會選舉中她所屬的選區。由於選舉事務處沒有即時回覆，投訴人於是向該處查詢。該處表示不能接受她的申請，因為她在申請書上填報的地址與該處的記錄不符。結果，投訴人無法在她新址所屬的選區投票。

2. 選舉事務處澄清，根據《選舉管理委員會（選民登記）（立法會地方選區）（區議會選區）規例》，在二零零三年八月二十九日之後遞交的更改選民個人資料申請，只會在二零零四年選民登記冊中予以訂正列載。由於投訴人在二零零三年十月三日才申請更改住址，因此選舉事務處已來不及處理她的申請，以便她在二零零三年區議會選舉中按新址所屬的選區投票。

3. 申訴專員雖然接受選舉事務處的解釋，但也注意到該處用了差不多兩個月的時間才辦妥投訴人的申請，而且期間完全沒有給她任何簡覆（除了最初的認收函件之外）。選舉事務處已接納申訴專員的建議，承諾檢討有關的工作程序，如有需要，便會發出簡覆，告知申請人有關辦理申請的進度。

〔以提供協助 ／ 作出澄清的方法終結的個案〕

工商及科技局、資訊科技署、民政事務總署及社會福利署

個案編號： OMB 2003/1547
OMB 2003/1548
OMB 2003/1549
OMB 2003/1550

工商及科技局、資訊科技署、民政事務總署及社會福利署 — 網站服務 — 網站提供的服務未如理想

投訴人指稱，她在登記成為「IT香港」網站（「網站」）的會員後，並沒有收到會員號碼，因而無法參加抽籤，修讀免費電腦課程。她兩度致電網站查詢熱線，並留下口信，但一直沒有收到回覆。當她希望透過網站的電郵信箱進一步查詢時，卻無法聯絡得上。

2. 由於民政事務總署和社會福利署只是把本身舉辦的資訊科技課程的資料存放於網站上，供市民查閱，因此，這宗投訴並不涉及該兩個部門。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

3. 工商及科技局負責制定推動資訊科技發展的政策；網站的運作則由資訊科技署負責。

4. 資訊科技署解釋，市民登記成為網站會員後，須自行設定登入代號和密碼。投訴人提及的免費電腦課程，其實是由另一個機構（「中心」）籌辦的，而網站只是一個連結點，市民須先登記為中心的會員。投訴人誤以為她的網站登入代號，就是中心的會員號碼。資訊科技署已經向她解釋上述情況，並表示會在網站內更詳細說明報讀課程的方法。

5. 網站的查詢熱線服務由承辦商負責。承辦商承認，當值人員疏忽，沒有即時回應及跟進投訴人的查詢。承辦商已警告及處分該職員，並承諾會改善查詢熱線的服務。

6. 根據記錄，網站的電郵信箱並沒有收過投訴人的電郵查詢。雖然資訊科技署在檢查後證實網站的留言服務運作正常，但該署仍表示，會為電郵留言服務提供更清晰的使用說明。

土木工程署

個案編號： OMB 2003 / 0827

土木工程署 — 賠償事宜 — 沒有妥善處理有關魚類大量死亡的賠償申索事宜

投訴人是一名養魚戶，他聲稱某項填海工程引致其養魚區內的魚類大量死亡。然而，他卻沒有像其他同樣受影響的養魚戶那樣獲得賠償。他投訴土木工程署沒有妥善處理賠償申索事宜。

2. 經立法會同意，政府當局委任了一個獨立覆核委員會，專責調查養魚區內魚類的死亡是否完全或部分由於有關的填海工程所引致。在展開調查前，各方同意成立一個聯絡小組，成員包括立法會議員和有關養魚戶代表，以協助獨立覆核委員會的工作。

3. 養魚戶代表負責收集受影響養魚戶的資料及他們報稱的死魚數量。獨立覆核委員會則根據養魚戶代表所提交的資料，評定受填海工程影響致死的養魚數量，以及應向有關養魚戶作出賠償的金額。但是，投訴人聲稱的損失並未有包括在代表所提交的資料內。

4. 在評核賠償申索的過程中，土木工程署並沒有接觸個別養魚戶，也沒有參與收集資料的工作。在發生魚類大量死亡期間，土木工程署的駐場人員曾每日為受影響的養魚戶記錄死魚的數量。然而，該署並沒有投訴人申索的記錄。

5. 本署認為，所有申索均已根據有關的賠償方案和程序處理，而這些方案和程序是經各有關方面協商而決定的。在缺乏有關死魚記錄的情況下，土木工程署並沒有處理不當。

6. 至於為何獨立覆核委員會沒有投訴人的記錄，投訴人或許應該向負責收集資料的養魚戶代表查證。由於養魚戶代表並不在申訴專員的職權範圍內，本署不能展開進一步調查。

附件 9

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

土地註冊處

個案編號： OMB 2003/2639

土地註冊處 — 指引不足 — 沒有提供簡明的指引，方便市民自行提交申請；以及向投訴人收取修改註冊摘要及重新宣誓的費用

投訴人向土地註冊處申請將自行提交的契約註冊。在她遞交註冊摘要表格後，該處人員發現多處錯誤。首先，註冊摘要表格及豁免遺產稅證明書上所填寫的投訴人已過世的丈夫的姓名，跟死亡證上的姓名及該處的記錄不符。此外，該表格及豁免證明書上有關事涉物業不可分割份數的資料不齊全。故此，投訴人必須更正註冊摘要表格的資料，於重新宣誓後再次提交，並繳付行政費用。

2. 投訴人認為，土地註冊處有關自行提交契約的指引內，並沒有説明註冊摘要上「姓名」一欄應如何填寫。她要求該處退還重新提交表格的費用，並建議申訴專員發動政府部門制訂簡明的指引，以便一般市民也能自行提交申請，而無須尋找律師協助。

3. 本署注意到，土地註冊處的網頁上其實已載有很詳細的指引 —「註冊摘要表格指南」，逐步解答在填寫註冊摘要表格時遇到的問題。然而，該處的資料單張「提交契約予土地註冊處註冊須注意事項」內，卻沒有提及這個網上指南。在本署建議下，該處已在該資料單張內加入附註，提醒市民參考網頁上的指南。

4. 由於土地註冊處是按照申請表上列明的規則及《土地註冊收費規例》收取費用，本署無權左右其決定。

民政事務總署

個案編號： OMB 2003/0364

民政事務總署 — 處理投訴 — 沒有認真處理有關無牌經營度假屋的投訴和沒有提供書面回覆

投訴人在二零零二年四月向民政事務總署（「民政總署」）轄下某民政事務處（「民政處」）投訴，指有人無牌經營度假屋，但該處沒有認真處理，也沒有提供書面回覆。

2. 同年九月至十月期間，民政總署轄下牌照事務處（「牌照處」）致電告知投訴人，該處曾於辦公時間內到有關地址實地視察，並無發現有人無牌經營度假屋。投訴人認為該處只作一次視察便終結個案，根本沒有認真處理其投訴。

3.　民政總署表示，牌照處根據其經驗及一般度假屋的經營模式，在二零零二年五月至十月期間，曾先後六次前往視察，但均沒有發現。同年七月、九月和十月，該處先後致電通知投訴人視察結果。到二零零三年五月，該處再進行視察，發現該址被出租作度假屋，於是向經營人士發出警告信。

4.　本署審閱該六次視察的報告後知悉，由於牌照處人員未能進入該址，故不能確定是否有人無牌經營度假屋。本署注意到，投訴人已清楚指出度假人士通常在星期六晚上及公眾假期前夕入住，但牌照處人員先後六次均非在該等時段進行視察。

5.　本署認為，牌照處確沒有認真查察實情。倘該處能及早認真跟進投訴，應可避免拖延達一年之久。

6.　至於沒有書面回覆一事，民政總署表示，在接到投訴人的電話和傳真投訴後，民政處已在當天作出書面回覆，通知他已把投訴轉介地政總署。同年七月和十二月，該處亦透過電話告知投訴人調查的進展，並在二零零三年二月把調查結果以書面回覆投訴人。此外，牌照處亦曾在二零零二年五月至十月期間，多次致電聯絡投訴人，告知調查的最新情況。

7.　本署認為，除了向投訴人口頭匯報個案進展外，民政處和牌照處實應盡早給投訴人詳盡的書面回覆，使投訴人知悉投訴得到適當的處理。

8.　此外，本署認為，投訴人已清楚指明有人無牌經營度假屋，民政處人員理應即時把投訴轉介牌照處，因該處是負責處理這類投訴的單位。然而，該處人員顯然並不熟悉本身所屬部門的職權範圍，以致把投訴轉介地政總署，而要地政總署提示才把個案轉介牌照處跟進。

9.　本署認為，有關人員應提高警覺，清楚掌握投訴的性質和內容，以便迅速把投訴轉介給適當的單位處理。

地政總署

個案編號： OMB 2002/3536

地政總署 — 違例構築物 — 對違例構築物的容忍標準前後不一致；以及在採取管制行動時厚此薄彼

　　二零零零年十二月，地政總署轄下某分區地政處（「地政處」）派員到投訴人的住所視察及量度天台上的違例構築物（包括簷篷、玻璃窗及玻璃窗滑軌等），並向投訴人解釋地政總署的容忍標準，但沒有説明簷篷下的玻璃嵌板及玻璃窗滑軌是否也必須拆除。二零零一年十月，投訴人接到該處發出的勸諭信後，把玻璃窗拆除。其後，地政處人員曾先後五次到其住所視察天台的情況，但每次均無人應門，於是留下「到訪便條」，不過投訴人一直沒有回應，以致個

案一直未解決。二零零二年五月，地政處收緊對違例構築物的容忍標準。由於此時投訴人的個案尚未終結，該署遂根據新的標準，要求投訴人拆除天台餘下的玻璃嵌板和滑軌，投訴人因而覺得地政處的要求前後不一致。

2. 本署留意到，地政處人員只是口述地政總署對違例構築物的容忍標準，而沒有清楚説明可以保留的項目，其後的勸諭信亦沒有加以解釋，因而容易造成誤會。此外，該處人員雖在七個月內五度登門，但每次都只留下「到訪便條」，而不正式發信予投訴人要求視察，實有欠妥善。

3. 至於投訴人指地政總署處事不公，沒有對其鄰居採取管制行動一事，其實該名業主在地政處收緊容忍標準之前，已經拆除部分違例構築物，並獲該處同意按當時的標準保留簷篷架和部分玻璃嵌板。至於同村的其他個案，地政處亦已向各有關業主發出勸諭信，並在土地註冊處備案，以及繼續採取管制行動。故此，該處在這方面並沒有厚此薄彼。

4. 地政總署已向轄下各地政處發出新指引，要求屬下人員與有關的業主加強溝通，並確保對違例構築物實施相同的容忍標準，避免予人前後矛盾或處事不公的錯覺。

地政總署

個案編號： OMB 2003/0216

地政總署 — 花園短期租約 — 不當地把停車位計算在內，以致租金過高；以及職員態度惡劣

投訴人指稱，地政總署轄下某地政處把停車位包括在他為期五年的花園短期租約內，因而向他徵收過高的租金；而他在申請租約時，地政處並沒有告知他此事。他聲稱從沒有在花園內停放任何車輛。然而，在評估短期租約租金之前，地政處人員曾在一次實地視察中，證實有一部車輛停放在花園內，因此該處按正常程序向他徵收包括停車位的租金，而沒有特別説明。地政總署表示，投訴人若在接受租約之前質疑租金的計算方法，該署人員定會向他解釋。但是，投訴人既然接受了租約，便須繳付訂定的租金。鑑於第一份租約期滿，而投訴人亦提出上訴，因此，儘管地政總署人員在實地視察時，兩次看見一部車輛停放在花園內，該處仍同意不再把停車位計算在內，投訴人第二份租約的租金因而得以減低。

2. 關於職員態度方面的投訴，地政總署解釋，當投訴人致電地政處查詢租金問題時，負責人員剛巧休假。由於他的上司不清楚這宗個案的詳情，故只能概括地回覆投訴人，他並沒有意圖「卸責」。翌日，當該處另一名職員致電投訴人解釋就租金提出上訴的一般程序時，投訴人並不滿意他的答覆。由於沒有獨立的第三者作證，本署無法就這項關於職員態度的投訴作出結論。

3.　申訴專員建議，地政處應就批出短期租約信件內沒有清楚説明如何計算租金一事，向投訴人道歉。為確保公平處事和信息明確，地政總署應該檢討有關程序，在租約信件內列明租金是否包括停車位，並且向員工發出指引。地政總署已接納本署的建議。

地政總署

個案編號： OMB 2003/0252

地政總署 — 豁免地租 — (a) 不承認投訴人的「繼承地位」；(b) 無理拒絕他的豁免地租申請；(c) 屢次延遲回覆有關申請進展的查詢；以及 (d) 沒有把通知書寄往他的新地址

相關法例

根據《地租（評估及徵收）條例》（「條例」）第 4(1)條，任何原居村民根據適用租契在一九八四年六月三十日持有的農村土地，若在該日後繼續持有；或在該日後由其父系合法繼承人繼續持有，則該農村土地可獲豁免地租。該條例第 4(2)條亦訂明，任何合資格的祖或堂根據租契在一九八四年六月三十日及之後持有的農村土地，可符合豁免地租的規定。

(a) 點投訴

2.　投訴人稱，有關地段原由某祖持有，而他已故的外祖母是該祖的司理人。由於外祖母家族沒有男丁，故把他「過繼」，經該祖確認後，由他繼承司理人的地位。然而，地政總署卻認為他並非以父系繼承人的身份獲得有關地段，不承認他的「繼承地位」。投訴人認為這並不合理。

3.　地政總署解釋，該祖在一九八四年六月三十日持有有關地段，在一九八五年三月十九日把該地段轉讓予投訴人。由於投訴人是以轉讓方式獲得該地段，因此他並非該條例第 4(1)條所述的「父系合法繼承人」，況且祖 ／ 堂物業須按該條例第 4(2)條處理。

4.　本署認為，地政總署按照有關法例處理這宗個案，並無行政失當之處。

(b) 點投訴

5.　投訴人稱，當區的政務專員在一九八四年二月已批准有關地段的轉讓，並於同年十二月由當時的註冊總署核實。可是，地政總署卻認為有關手續在一九八五年三月十九日才完成，因而拒絕他的豁免地租申請，投訴人認為這並不公平。地政總署指他以個人而非祖 ／ 堂的名義持有該地段，因此不符合豁免地租的規定。投訴人認為自己身為該祖的司理人，由於族中已無後人，不論地段以個人還是以祖的司理人名義持有，也沒有分別。

6. 地政總署解釋，根據當時註冊總署的記錄，有關地段在一九八五年三月十九日才完成轉讓，因此不符合該條例第 4(2)條豁免地租的規定。本署認為，就法例而言，以祖 ／ 堂名義持有地段，與以個人名義持有地段是有分別的。

(c) 點投訴

7. 投訴人稱，自一九九五年以來，他曾多次查詢豁免地租申請的進展，但地政總署都沒有迅速回覆。

8. 地政總署表示，投訴人在一九九五年提交豁免地租申請。由於該署須處理超過12萬份申請，而且人手短缺，因此要到二零零零年十二月才發出初步審核結果通知書，並在二零零一年一月發出最終通知書。二零零二年三月，投訴人再次提交申請，該署在同年六月函覆及附上最終通知書副本。投訴人其後曾數次去信該署，查詢申請不獲批准的原因並提出上訴，該署每次都有迅速回應。

9. 本署認為，對於投訴人的多次查詢，地政總署均在三星期的合理時間之內具體回覆，並無延誤。

(d) 點投訴

10. 投訴人稱，地政總署把最終通知書寄往他的舊地址，以致他收不到。

11. 地政總署解釋，自一九九五年收到投訴人的申請以來，從未接到任何更改通訊地址的通知，而郵政局也沒有退回通知書，故此不知道投訴人已搬遷。

12. 本署接納地政總署的解釋。

地政總署及民政事務總署

個案編號： OMB 2003/0720
OMB 2003/0721

地政總署及民政事務總署 — 改變土地用途 — 公眾諮詢不足

事涉地段劃為「政府 ／ 團體 ／ 社區」地帶，長遠而言，擬闢建為公園。由於有立法會議員及區議員要求，地政總署考慮將該地段用作臨時貨車停車場。地政總署轄下之當區地政處(「地政處」)根據有關指引和程序，徵求其他部門的意見，有關部門均沒有異議。

2. 地政處亦向民政事務總署（「民政總署」）的當區民政事務處（「民政處」）求助，進行公

眾諮詢。根據現行政策，就規模較大和對整區有重大影響的發展計劃，民政處會協助有關部門諮詢區議會。至於規模較小的發展計劃，民政處會向當區區議員或相關的居民組織以口頭徵詢意見。就這宗個案而言，民政處向一位當區的區議員和一位鄰區的區議員進行口頭諮詢，他們都贊成在有關地段設立臨時貨車停車場。

3.　本署認為，地政處以短期租約批出上述地點作臨時貨車停車場前，曾徵詢有關部門的意見，更透過民政處諮詢公眾。因此，該處並無行政失當。

4.　然而，民政處只諮詢兩位區議員，而沒有諮詢附近的居民組織，則有辦事粗疏之嫌。再者，由於有關區議員以為民政處的諮詢只是初步性質，因此也沒有諮詢區內組織。

5.　本署建議，民政處在諮詢區議員時，應向他們詳細解釋諮詢程序，以免產生誤會。民政總署接納本署的建議。

地政總署及渠務署

個案編號： OMB 2003/0741
OMB 2003/1176

地政總署及渠務署 — 審批小型屋宇 — 兩個部門溝通不足，以致投訴人興建屋宇的計劃受影響

投訴人指地政總署轄下某地政處在審批他的小型屋宇申請時，沒有考慮渠務署擬議的雨水排放系統改善計劃需要收地，以致他在興建小型屋宇時才接到收地通知。他亦投訴渠務署沒有及早通知地政總署有關的收地行動。

2.　根據地政總署的指引，地政處在審批小型屋宇申請時，須諮詢有關的政府部門，但卻沒有訂明所須諮詢的部門名單。就這宗個案而言，地政處在審批投訴人的申請時，並不知道渠務署擬議的工程計劃和收地行動，因此該處在諮詢兩個相關部門，即水務署和規劃署的意見後，便批准了申請。其後接到渠務署的清拆申請書，才知悉投訴人建屋的地段位於收地範圍內。

3.　本署認為，投訴人興建小型屋宇的地段與河流相距不遠，若河水泛濫，便需要進行渠務工程，因此，地政處在諮詢各有關部門時，也應諮詢渠務署。另一方面，渠務署亦應盡早通知地政處有關的工程計劃和收地範圍，以便地政處在審批小型屋宇申請時考慮。

4.　地政處在接到投訴後，已向投訴人致歉，並建議渠務署避免徵收投訴人的地段。渠務署其後亦修訂了收地範圍，同意不會徵收投訴人的地段。

5.　這宗個案反映地政總署與渠務署溝通不足。兩個部門都接受申訴專員的建議，同意加強諮詢和協調，多為市民設想。

附件 9

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

房屋署

個案編號： OMB 2003/0837

房屋署 — 樓宇維修 — 沒有妥善跟進維修工作，以致轄下某商場的玻璃破裂超過半年仍未更換

二零零二年八月，房屋署轄下某商場的承辦管理公司（「管理公司」）發現商場地下一幅玻璃破裂。除通知警方外，管理公司在翌日去信房屋署，指出玻璃可能是由於「潛在毛病」而破裂，要求該署的建築師徹查。建築師在覆函中表示，管理公司有責任跟進和調查事件的起因，包括玻璃是否因「潛在毛病」而破裂。

2. 管理公司與房屋署多番書信往還後，於二零零二年十月再去信該署，表示玻璃破裂是因為「潛在毛病」，而非「人為破壞」，同時要求房屋署撥款更換。該署認為不合理，並要求管理公司繼續調查事件起因。

3. 二零零三年一月，房屋署去函管理公司，要求它立即更換玻璃。管理公司於三月下旬向供應商訂購，玻璃於五月底才運到及安裝。

4. 投訴人認為，房屋署只因為有懸而未決的爭執而沒有妥善跟進更換玻璃的工作，是行政失當。

5. 本署認為，房屋署一方面不斷拒絕接受「潛在毛病」是玻璃破裂的原因，但另一方面卻沒有主動接手調查或提出具體的解決方法，而任由問題拖延下去，實在有欠妥善。

6. 由於該幅破裂的玻璃位於人流頻密的商場內，申訴專員認為，在保障公眾安全的大前提下，房屋署應先妥善保存與事件有關的證據，然後立即更換玻璃，最後才研究應由哪方面承擔責任。

政府化驗所

個案編號： OMB 2003/2131

政府化驗所 — 鑑證服務 — 延誤進行化驗分析，以致投訴人未能及早領回亡妻的遺體

投訴人指政府化驗所（「化驗所」）延誤為其亡妻及她仍在世的姐姐（即投訴人的大姨）進行「脱氧核糖核酸（「DNA」）紋印分析」，以致他未能及早領回亡妻的遺體。他不滿該所用了七個月進行該化驗，但其後於警方提出為其女兒進行同樣的化驗時，卻説可在三至四星期內完成。由於兩次化驗所需的時間相差很大，他認為該所有失當之處。

2. 本署調查顯示，警方在二零零三年一月發現一具燒焦屍體，經初步調查後懷疑是投訴人的妻子。為確定其身份，投訴人要求警方為屍體及其大姨安排DNA化驗分析。化驗所在進行分析後認為，將死者的血液與其姐姐的唾液樣本進行DNA化驗，未必能確定她們的親屬關係。為此，化驗所建議警方把投訴人及其女兒的唾液或血液樣本送交該所化驗分析。

3. 化驗所表示，第一次的DNA化驗需時七個月，是因為包括個案輪候處理及進行化驗實際所需的時間。至於向警方建議為投訴人的女兒進行的第二次化驗所需的時間，是指在無須輪候的情況下實際化驗的時間。

4. 化驗所解釋，在處理DNA化驗時，會根據警方或其他送檢機構所提供的資料或要求來決定先後次序。就這宗個案而言，由於警方沒有要求加快化驗，而有關項目亦不屬優先處理類別，因此只按一般個案輪候處理。

5. 本署認為，鑑於政府現時財政緊絀，而DNA化驗分析的需求日增，化驗所訂立優先次序機制，根據個案性質及急切程度處理，實屬合理及適當。本署明白，化驗所進行化驗得出的結論是專業判斷及決定，並非行政事宜，本署不會置評。

6. 此外，根據《申訴專員條例》，除了涉及警方違反《公開資料守則》的投訴外，香港警務處並不在本署的職權範圍內。因此，本署亦不會評論警方在這宗個案中的行動或決定。

政務司司長辦公室

個案編號： OMB 2003/0489

政務司司長辦公室轄下的行政署 — 公眾人士請願 — 沒有就如何處理在政府總部請願的申請提供清晰指引

投訴人指稱，當她前往政府總部請願時，一名保安人員因她沒有事先申請，而拒絕讓她進入。然而，當時在場的另一名職員卻向她解釋，拒絕讓她進入是因為請願區只可容納15人，而當時名額已滿。她對上述前後不一致的答覆感到不滿，更認為行政署有關接受市民前往中區政府合署（「政府合署」）請願（尤其是單獨請願的人士）的程序欠透明度，引起誤會及不便。

2. 本署得悉，行政署長曾於二零零二年十一月二十七日發出指引，說明公眾人士在政府合署中座門外指定地點向行政會議成員遞交請願信的安排。然而，指引的對象主要是申請在政府合署中心範圍內舉行公眾集會或遊行的團體，並沒有清楚說明個別人士應按甚麼程序提出申請。

3. 有關指引雖然提及星期二早上行政會議舉行會議時，行政署會有特別安排，請願人士可

以無須事先申請，向行政會議成員表達意見及直接遞交請願信，但指引並沒有説明這項安排的細節，讓公眾人士有所依循。本署認為，有關指引確實需要改善，並已向行政署提出建議。

4. 本署欣悉，行政署已承諾修訂指引，清楚説明除團體外，個別人士如何申請在政府總部請願。該署亦會考慮附加條文，詳細解釋有關處理於星期二行政會議舉行會議期間請願的安排。該署隨後已修訂並公布有關指引，説明特別安排的細節。

食物環境衞生署

個案編號： OMB 2003/0427

食物環境衞生署 — 處理申請 — (a) 規定投訴人要為泳池加強照明；以及 (b) 沒有就投訴人提出豁免這項規定的申請給予實質回覆

投訴人是某私人屋苑的業主立案法團，由於不滿食物環境衞生署（「食環署」）規定他們要為泳池加強照明，因此提出投訴。投訴人曾向該署申請豁免這項規定，因為泳池本身已有足夠的水底照明，再加強照明會令鄰近泳池的居民受到強光滋擾。雖然該署曾就投訴人的查詢作出若干簡覆，但在收到投訴人要求豁免這項規定的申請差不多一年後，仍沒有給予實質的回覆。

2. 由於照明規定涉及照明度的技術評估，並非行政事宜，因此本署只處理(b)點投訴。

3. 為了訂立符合標準的照明度及附屬的安全規定，食環署曾研究外國的做法和徵詢香港拯溺總會的意見，並且檢討私人泳池的整體規管措施。本署認為，食環署這樣做是為了確保公眾安全。而且，要就豁免與牌照有關規定的申請給予實質回覆方面訂定標準時限，亦有一定困難。然而，就這宗個案來説，確實對投訴人造成不便。

4. 本署提議食環署加快檢討規管私人泳池的措施，並給予投訴人實質的回覆。為了向市民提供更佳的服務，該署亦應訂定發出簡覆的目標時限。該署對本署的提議表示歡迎，並且已發出內部指引，訂明向申請豁免與牌照有關規定的人士發出簡覆的時間安排。此外，該署亦已給予投訴人實質的回覆。

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2003/0919

食物環境衞生署 — 公眾設施 — 就有關清洗某廣場上的長石櫈的責任問題，提供前後矛盾的答覆

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

投訴人發現某廣場上的十張長石櫈經常佈滿污漬，於是致電食物環境衞生署（「食環署」），查詢該署是否負責清洗石櫈。該署職員表示，食環署人員只負責清理石櫈上的垃圾，而不會清洗櫈面的污漬。投訴人後來以書面投訴，但該署在覆函中卻說事涉區域的環境衞生辦事處一向負責清理石櫈上的垃圾，並且「每周清洗石櫈」。對於食環署的答覆前言不對後語，投訴人感到不滿。

2.　食環署解釋，事涉石櫈的表面較粗糙，容易積藏污垢。該署人員在每天清掃廣場附近的街道時，雖然會順帶清理市民遺留在石櫈上的垃圾，不過，清洗櫈面的污漬並非該署的職責範圍。

3.　儘管如此，食環署在接到投訴人初次查詢後，便即時派員清洗石櫈，並與地政總署商討清洗石櫈的責任問題，又建議建築署在櫈面鋪上平滑易潔的物料，作為長遠的解決方法。

4.　至於「每周清洗石櫈」，則是食環署在與有關部門磋商後，本着服務市民的精神而主動作出的變通安排。在投訴人初次查詢時，食環署的職責範圍的確不包括清洗石櫈；不過，該署其後接手這項工作，故此在覆函中表示會「每周清洗石櫈」。

5.　本署認為，食環署在處理投訴時反應迅速，而且態度積極可嘉。可是，該署在函覆投訴人時沒有清楚交代清洗石櫈責任問題的始末。故此，本署建議該署就這點發信向投訴人道歉。

食物環境衞生署

個案編號： OMB 2003/1601

食物環境衞生署 — 職員態度 — 回應投訴人的查詢時不禮貌

投訴人在街頭向一名身穿食物環境衞生署（「食環署」）制服的人員詢問如何申請在行人路欄杆上懸掛廣告牌，但該名人員表示這並非其職務，叫他自己去查。投訴人認為他的神情兇惡，而且態度惡劣。

2.　本署認同投訴人查詢的事項不在該名食環署職員的職權範圍之內，他未能解答實不足為奇；況且投訴人在街上提出詢問，事出突然，該名人員露出驚訝的神色，亦屬自然反應。

3.　事件並不涉及行政失當。本署建議，如投訴人對政府部門的職責範圍有疑問，可向民政事務總署的中央電話諮詢中心查詢。

附件 9

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

差餉物業估價署及地政總署

個案編號： OMB 2003/0487
OMB 2003/0996

差餉物業估價署 — 地租 — (a) 誤導投訴人，以致她以為無須繳付地租；(b) 延誤四年才要求繳付地租；(c) 沒有確定地租的款額；以及 (d) 提供不恰當的意見

地政總署 — 地租 — (e) 遲遲沒有通知差餉物業估價署有關撤銷豁免繳付地租一事

一九九九年七月，投訴人在購置一個單位後，把改變業權一事通知差餉物業估價署。她聲稱在一九九九年年底接到一份徵收差餉通知書，通知書上顯示地租金額是零。然而，差餉物業估價署卻表示從未發出有關通知書給投訴人。不過，該署曾在一九九八年向投訴人的丈夫發出更改繳納人姓名認收回條，回條上印有「沒有未清繳的款額」字樣，因為有關物業當時的差餉和地租均已繳付。

2. 事涉物業原屬一名原居民擁有。一九九八年，地政總署根據《地租（評估及徵收）條例》豁免其繳納地租。一九九九年七月，投訴人成為該物業的業主，而她並無豁免繳納地租的資格。地政總署在二零零一年三月才通知差餉物業估價署有關撤銷豁免地租一事，導致後者未能及早評估事涉物業的地租。地政總署解釋，該署工作繁重而人手短缺，以致出現延誤。差餉物業估價署表示亦有類似的問題，因而要到二零零三年二月，亦即接到地政總署通知之後兩年，才能夠評估事涉物業的地租款額。結果，投訴人須繳付大筆地租欠款。

3. 本署認為，地政總署和差餉物業估價署均有延誤。差餉物業估價署理應向投訴人解釋，本署亦建議該署考慮容許投訴人以分期付款方式繳付欠款。

4. 差餉物業估價署承認，在向投訴人發出臨時估價通知書時，並沒有夾附顯示應付金額的繳款通知書。此外，該署人員亦曾在投訴人申請分期繳款方面誤導她。

5. 差餉物業估價署接受本署的建議，已向投訴人致歉。該署亦承諾向員工發出處理這類個案的指引，以免同類事件再發生。

附件 9

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

屋宇署

個案編號： OMB 2003/0097

屋宇署 — 清拆違例搭建物 — (a) 沒有事先通知而張貼清拆違例搭建物命令，對投訴人造成滋擾；以及 (b) 沒有回應投訴人多次提出的查詢

投訴人指屋宇署沒有事先通知，便在他的單位外張貼清拆命令，對他造成滋擾。該署亦拖延處理有關個案，更未有回覆他的查詢。

(a)點投訴

2. 二零零一年及二零零二年，屋宇署進行大規模清拆違例搭建物行動，將三千多幢大廈(其中包括投訴人的大廈)列為目標大廈，要求各業主清拆外牆的違例搭建物。由於所涉工作量相當龐大，該署遂委聘某合約顧問公司，負責勘察投訴人的大廈外牆的違例搭建物。

3. 二零零二年二月，顧問公司職員向投訴人的大廈業主及住戶發出勸諭信，通知他們大廈已被列為目標大廈，須盡早清拆違例搭建物。其後，顧問公司職員再視察整座大廈，發現投訴人的單位外牆有違例搭建物，因此把清拆命令張貼在其單位的鐵閘上。

4. 根據《建築物條例》第35條的規定，清拆命令可用掛號郵遞方式送達，又或張貼在事涉單位的顯眼處。此外，屋宇署亦有就送達清拆命令訂立既定程序。該署職員須先將命令的正本張貼在有關單位的顯眼處，然後再將一份副本以郵遞方式送交業主。

5. 本署認為，把清拆命令張貼在投訴人的鐵閘上的做法是恰當的，既依照屋宇署的一貫程序，亦符合有關法例規定。早在二零零二年二月，屋宇署的顧問公司已向投訴人的大廈各單位業主發出勸諭信，通知他們清拆違例搭建物。因此，該署並無不當。

(b)點投訴

6. 投訴人指稱，他在二零零二年十二月和二零零三年一月曾先後三次致電屋宇署，查詢張貼清拆命令一事，但該署都沒有回覆他。本署留意到，投訴人聲稱向屋宇署查詢的日期，與該署提供的日期有差異。但投訴人確曾於二零零二年十二月十七日致電查詢，而該署到二零零三年一月二日仍未回覆，這是不爭的事實。

7. 本署認為，由於屋宇署須等待顧問公司提供相關資料，而致未能即時回覆，這點可以理解。該署在取得資料後，確已即時向投訴人解釋詳情。不過，若該署能及早與投訴人聯絡，交代未能迅速回覆查詢的原因，則會更為妥善。總的來說，本署認為該署處理這宗個案的方式並無不妥。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

消防處及水務署

個案編號： OMB 2003/0419
OMB 2003/0420

消防處 — 消防設施 — 沒有積極處理和跟進申請

水務署 — 工作態度 — 未能提供一致的資料和推卸責任

投訴人的父親去信消防處，要求在村內增設消防栓，但三個多月後仍沒有收到回覆，故再次去信查詢。該處答覆表示，約三個月前已把他的申請轉交水務署考慮，但尚未收到回覆。投訴人不滿水務署遲遲沒有回覆，曾兩次致電該署了解情況。該署職員表示會進行實地視察，但所說的視察日期前後不一。某名職員更表示由於他曾休假，以致延遲視察。投訴人不滿兩個部門延誤處理其父親的申請。

2. 消防處解釋，收信的單位與負責處理申請的單位不同，雙方溝通不足，誤會對方會認收有關申請，因而沒有發出認收函件。雖然如此，該處在收到申請後，已即時派員實地視察和呈交報告。由於增設的消防栓須由水務署安裝，故該處把建議轉介水務署考慮。該處原先計劃在收到水務署的決定後才一併回覆投訴人的父親，但低估了跨部門工作所需的時間，亦沒有適時通知投訴人的父親有關進展。該處已致函投訴人解釋並道歉。

3. 水務署解釋，由於有關職員工作繁重，未能在收到消防處的建議後即時到現場視察。該署在收到投訴人致電查詢後，有關職員已重新編排工作的優先次序，進行實地視察及評估工程所需費用，並迅速把決定通知消防處。

4. 水務署亦澄清，職員A曾告知投訴人，最遲將於某天進行實地視察。其後，職員B告知投訴人，他已在該日期前進行實地視察。因此，兩名職員所提供的資料並無矛盾。職員B承認曾向投訴人提及休假一事，但他無意以此作為延誤的借口。該署就有關職員與投訴人之間的誤會表示歉意。

結語

5. 本署認為，消防處和水務署溝通不足，沒有從申請人的角度處理事件，有「各自為政」之弊。消防處在轉介申請後，如能主動向水務署查詢進展（或水務署能主動通知消防處未能即時進行實地視察），然後告知申請人，則申請人定會感到較為滿意。

6. 申訴專員欣悉，消防處已訓示職員，在處理市民申請時必須嚴格遵守部門的常務訓令，而水務署亦已改善工作的編排。

附件 9

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

郵政署

個案編號： OMB 2003/0229

郵政署 — 櫃位服務 — 沒有提醒投訴人有關「預繳郵費」服務的規定

投訴人聲稱，她在某郵政局以「預繳郵費」方式投寄商用郵件時，兩度遭職員留難。第一次職員要求她先將郵件以50封一疊捆好，而第二次則指其郵件為非標準郵件，不能以「預繳郵費」方式投寄。投訴人曾在同一郵政局以相同方式寄出同類郵件，但郵政局職員從沒有告訴她有這些規定。

2. 郵政署澄清，在第一次的情況中，職員只是按服務規定行事，而第二次則可能是因為一名新職員對這項服務未有充分了解所致。至於郵政局職員過往曾否提醒投訴人注意有關規定，該署表示，由於她並不是經常使用這項服務，故難以作出評論。然而，該署已就職員沒有在投訴人第一次投寄郵件時即解釋有關規定，以及在她第二次投寄郵件時發生的不愉快事件，向投訴人道歉，並已為有關職員安排適當培訓。

3. 本署認為，前線郵務人員每天為大量市民提供服務，實難以向所有顧客詳細解釋各種服務的規定，故此市民若有疑問，應主動向職員查詢，或索取服務單張作為參考。本署建議郵政署發出指引，提醒前線郵務人員主動提供「香港郵政本地郵件服務商用指南」給利用商用郵件服務的市民參考。本署亦建議該署於指南內的「預繳郵費」一節中，加入類似「適用於所有郵件（包括標準及非標準郵件）」的字句。郵政署已承諾會落實各項改善措施。

郵政署

個案編號： OMB 2003/0541

郵政署 — 處理投訴 — 沒有認真處理遺失郵件的投訴

投訴人把價值8,000港元的四枝筆以掛號郵件方式寄往英國，給兒子作為聖誕禮物。由於英國海關要對該批筆課以重稅，他兒子拒絕接收，郵件於是退回給投寄人。然而事隔多月，投訴人仍未收到那些筆，遂向郵政署查詢。該署在三個多月後才通知他，英國郵政證實該批筆已經遺失。根據萬國郵政聯盟的規定，該署只允賠償320港元。投訴人不接受郵政署的賠償安排，認為該署沒有認真處理其遺失郵件的投訴，更沒有追查遺失的原因。他也不滿該署的郵件查詢組人員遲遲才接聽電話，以及該署沒有事先告訴他有關賠償上限，使他感到受騙。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

2.　　郵政署解釋，在處理郵件查詢時，該署須首先去函郵件目的地的郵政機關，詢問郵件下落。根據萬國郵政聯盟規定，郵件目的地的郵政機關（即英國郵政）應在兩個月內回覆。該署在確認接到查詢時，已向投訴人申明這點。該署強調已竭盡所能，為投訴人尋找遺失的郵件。

3.　　至於投訴人指稱，在致電郵件查詢組時，電話在接通後約20分鐘才有人接聽，郵政署的記錄顯示，投訴人是在非繁忙時段致電該組，當時有四名服務員當值，理應有足夠人員接聽電話，市民實無須久候。

4.　　本署得悉，根據萬國郵政聯盟規定，掛號郵件如有遺失或損壞，最高可獲相當於320港元的賠償。這項資料載列在郵政署的「郵費及服務」指南，供市民免費索閱。

5.　　個案資料顯示，郵政署已積極跟進投訴人的個案，但由於事件在英國發生，該署在追查上有一定困難，而且英國郵政亦已表示就遺失投訴人的郵件負全責及致歉。本署認為，這宗個案錯不在郵政署。

6.　　關於投訴人指稱，郵件查詢組遲遲才接聽其電話，投訴人與郵政署各執一詞。在缺乏佐證的情況下，本署不能判斷誰是誰非。

7.　　至於失物的賠償問題，本署認為，郵政署按既定指引行事，並無失當。然而，本署建議，郵政署在掛號郵件收據上應加入賠償上限的資料，讓投寄人知悉。郵政署正考慮有關建議。

渠務署

個案編號： OMB 2002/3648

渠務署 — 工商業污水附加費 — 沒有及早向投訴人徵收工商業污水附加費

　　投訴人指渠務署事隔六年才向他徵收工商業污水附加費（「附加費」），令他無法向前租客追討相關費用。

2.　　根據《污水處理服務條例》，工商業用戶（包括餐館業）均須繳交排污費和附加費。由於投訴人的用水帳戶並無登記為「餐館業」類別，故渠務署一直沒有向他徵收附加費。直至該署其後派員視察時，才知悉他的物業單位經營餐館業，於是發出通知書，要求投訴人繳交附加費。

3.　　本署認為，政府當局曾廣泛宣傳污水處理服務的收費。在這宗個案中，渠務署已向投訴人詳細解釋附加費的計算方法，而考慮到投訴人無法與前租客聯絡，更酌情減低向他收取的附加費。該署根據法例行事，因此並無行政失當之處。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

稅務局

個案編號： OMB 2002/2569

稅務局 — 追收稅款 — (a) 遲遲不向投訴人追收其前合夥人逾期未繳的利得稅；以及 (b) 錯誤計算投訴人應繳付的稅款

投訴人在一九八七年十一月至一九八八年四月期間，是某公司的合夥人。他投訴稅務局事隔十年，才向他追收其前合夥人逾期未繳的利得稅，但又沒有向他披露該局向其前合夥人所採取的追稅行動。

2. 稅務局曾在一九九二年至一九九五年向投訴人的前合夥人追討稅款，但該名合夥人其後不知所終，該局惟有停止追稅行動。在二零零一年，該局得悉這名前合夥人的下落，於是重開檔案追稅，但仍不成功。由於投訴人是該公司的合夥人，對合夥公司的稅務負有共同及各別的法律責任，故該局亦同時向投訴人追稅。但由於屬下職員沒有詳細查核記錄，該局並沒有察覺投訴人在一九八八年四月已退出合夥公司，以致在要求他繳交一九八八╱八九年度的稅款時，錯誤計算他應繳付的款額。

3. 稅務局其後向投訴人道歉，並解釋該局的追稅行動和調整了他須繳交的稅款。然而，基於《稅務條例》中的保密規定，稅務局不可以披露該局向其前合夥人所採取的追稅行動。

4. 本署認為，稅務局在處理這宗個案時確有延誤，而且錯誤計算投訴人應繳付的稅款。為避免這類事件再次發生，該局已檢討有關程序和落實更清晰的指引。

稅務局

個案編號： OMB 2003/2147

稅務局 — 更改地址 — 沒有妥善處理公司更改營業地址的通知

投訴人指稅務局轄下的商業登記署沒有妥善處理其公司更改地址的通知。

2. 稅務局解釋，在一九九九年七月收到該公司的「營業地址變更通知書」，遂按照通知將其營業地址的記錄由甲地址改為乙地址。同年九月，稅務局接到該公司的 1998 / 1999 年度利得稅報稅表，得悉該公司在報稅表上「在本港的主要業務地址」一欄填報甲地址。負責處理利得稅的稅務局第一科（「第一科」）職員遂將有關資料轉交該局轄下的商業登記署，該署人員根據《商業登記條例》把有關記錄改回甲地址。

3. 其後數年，商業登記署寄往甲地址的文件均遭退回。每次該署人員均透過電腦程式，自動搜尋該公司的利得稅檔案，然後按資料將文件轉遞至乙地址。雖然第一科及商業登記署人員

已先後數次以書面及電話向該公司解釋情況，促請該公司以經簽署的書面通知正本，指示商業登記署更新營業地址，但該公司並沒有這樣做。

4. 及至二零零三年七月，商業登記署在翻查該公司的利得税檔案時發現，該公司在1999 / 2000 、 2000 / 2001 及 2001 / 2002 年度的利得稅報稅表中，均填報乙地址為「在本港的主要業務地址」。該署遂決定接納該公司把營業地址改為乙地址，並致電通知該公司。

5. 本署認為，税務局是根據有關法例，將該公司的營業地址由乙地址改為甲地址。而商業登記署要求投訴人提供經簽署的通知書正本，以核實簽名和確保有關資料的真確性，亦屬合理。

6. 然而，該署職員在一九九九年九月收到第一科的轉介，得悉該公司最新填報的營業地址為甲地址後，理應注意到該公司剛於兩個月前才將地址從甲地址改為乙地址。假如該署能主動與該公司澄清，問題應已解決，而此事件亦可避免。此外，該署職員在不能以甲地址聯絡該公司時，亦沒有及時跟進，以致文件轉遞的情況持續數年，實費時失事。

7. 另一方面，該公司亦有責任。雖然該公司在一九九九年七月已把地址改為乙地址，但在同年九月提交的報税表上卻又填報甲地址為營業地址。況且，該署曾多次轉遞有關文件至乙地址，而每次均提醒該公司以書面向該署更新營業地址，可惜該公司一直置之不理。

8. 本署認為，商業登記署及事涉公司雙方均須為事件負責。税務局已檢討有關的程序，並提醒職員必須跟進類似的地址不符個案，而該局亦已就這次事件引起的不便向事涉公司致歉。

路政署

個案編號： OMB 2003/0133

路政署 — 處理查詢 — 沒有妥善跟進關於維修費用的查詢

投訴人於一宗交通意外中撞毀道路的防撞欄。警方於事發後八個月完成意外調查，並將報告通知路政署。三個半月後，路政署向投訴人提出初步索償。由於投訴人懷疑意外涉及道路失修，故拒付維修費用並要求該署徹查意外原因。然而，路政署於接獲查詢後約一年半，始將確實的賠償金額和調查結果通知投訴人。總的來説，由事發至該署完成計算賠償金額，歷時兩年半之久。

2. 路政署承認，未有按既定指引跟進索償要求和回覆查詢。本署建議，該署應致函向投訴人道歉，並重新檢討索償指引和程序，加快計算賠償金額。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

3. 路政署於二零零三年八月落實本署的建議，簡化索償程序，除一併處理涉及機電工程署的設施的索償外，亦承諾於接獲警方調查報告後一及六個月內，分別將估計及確實的維修費用總額通知事涉人士。

運輸署

個案編號： OMB 2003/0437

運輸署 — 交通燈號 — 在實施電子響號交通燈計劃時，漠視視障人士團體的意見

某視障人士團體投訴運輸署，指該署在實施以電子響號交通燈取代機電式響號交通燈的計劃時，漠視視障人士團體的意見，只進行「象徵式」的諮詢，危害視障人士的生命安全。

2. 在行人過路處裝設機電式響號交通燈，旨在協助視障人士橫過馬路。然而，這種機電式裝置的音量只能設定在某個固定水平，在夜闌人靜時，便可能會對附近居民造成滋擾。有鑑於此，運輸署曾安排部分裝置只在早上七時至晚上十一時操作，但遭視障人士團體反對，他們要求響號交通燈全日二十四小時操作。為平衡視障人士與居民的不同訴求，該署自二零零零年開始，研究以可自動調校音量的電子響號交通燈代替機電式響號交通燈的可行性，並測試和評估不同產品的性能。

3. 在整個過程中，運輸署一直與視障人士團體保持緊密聯繫。由二零零零年三月起至二零零二年八月止，該署先後舉行了十三次諮詢活動，向視障人士團體和其他公眾人士收集意見。

4. 二零零二年八月，運輸署安排各視障人士團體代表實地視察，測試多款電子響號裝置。部分代表對電子響號裝置的「引路功能」表示關注，並認為響號裝置應能協助視障人士尋找交通燈位置。他們更就各款產品的「引路功能」提出意見，認為其中一款的性能較佳。但運輸署指出，該署的採購程序須遵照政府公開招標的政策。在招標時，該署可定出裝置的規格，但不能指定某一品牌。事實上，招標文件中的技術規格，已採納各視障人士團體提出的大部分意見。可是，「引路功能」只被列為一項「附帶」功能，而且也沒有為「引路功能」定下具體規格。某視障人士團體（提出投訴的團體）事後投訴，指新的電子響號交通燈的「引路功能」不足。

5. 運輸署指出，部分視障人士團體支持新的電子響號交通燈，亦有部分曾接受「定向行走」訓練的視障人士認為，新裝置在調校音量後，證明有助視障人士安全橫過馬路。另外，有小部分視障人士團體以書面向該署提出技術改良建議，但也並不反對使用新裝置。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

6. 本署在審研有關資料後認為，運輸署自二零零零年開始，已就更換響號交通燈計劃諮詢各有關團體和市民。該署確有誠意聽取意見，並非只是「象徵式」地諮詢。然而，該署並沒有仔細研究視障人士團體對「引路功能」的關注。假如該署有澄清「引路功能」的具體規格和把這些規格納入招標文件中，便無需在安裝新裝置後再進行多項改善措施。更換響號交通燈計劃無疑應考慮視障人士的需要，但運輸署亦有必要平衡各方的利益。該署力求在視障人士與附近居民的訴求之間取得協調，是正確的做法。

7. 本署認為，運輸署雖然在諮詢和研究公眾意見方面確有未盡善之處，但並無處事失當。

環境保護署、地政總署、食物環境衞生署及規劃署

個案編號： OMB 2003/0679
OMB 2003/0680
OMB 2003/0798
OMB 2003/0799

環境保護署 — 噪音滋擾 — 沒有監察和控制某貨櫃場發出的噪音

地政總署 — 批地事宜 — 在批地給貨櫃場時沒有考慮對附近居民的影響，以及在批地後沒有監察該貨櫃場的運作

食物環境衞生署 — 環境衞生 — 沒有適當處理貨櫃場內的垃圾問題

規劃署 — 規劃事宜 — 在規劃用地時，沒有考慮貨櫃場對環境的影響

投訴人指他居所附近的貨櫃場發出過量噪音，而場內更經常有垃圾廢物堆積，影響環境衞生。

環境保護署

2. 環境保護署回應說，貨櫃場產生的屬於工商業噪音，受《噪音管制條例》管制。該署曾在不同時間量度噪音，每次錄得的總音量數據，都沒有超出法定的標準。本署認為，該署已採取適當行動處理投訴。

地政總署

3. 地政總署解釋，有關土地屬於舊批約農地，其用途不受限制，所以用作貨櫃場並不違反租契。有鑑於此，本署同意，該署無須採取行動。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

食物環境衞生署

4. 食物環境衞生署表示，該署人員發現貨櫃場內只存放一些等候回收的廢棄雜物，但並不影響環境衞生。因此，該署只能繼續留意場內的衞生情況，而未有理據採取管制行動。

規劃署

5. 規劃署指出，根據有關的分區計劃大綱圖，貨櫃場所處的土地被規劃為「未決定用途」地帶。由於該貨櫃場在一九九三年憲報首次刊登有關發展審批地區草圖的公告之前已經存在，屬「現有用途」，因此可以繼續運作，無須取得城市規劃委員會的許可。

6. 本署認為，由於有關土地早已作為貨櫃場之用，故此，不存在規劃署在規劃用地時沒有考慮貨櫃場對環境影響的問題。

結語

7. 申訴專員認為，四個政府部門在這宗個案中都沒有行政失當之處。

醫院管理局

個案編號： OMB 2003/0745

醫院管理局 — 服務收費 — 某公立醫院在急症室服務收費事宜上處理失當

投訴人的兒子在學校意外受傷，被送往某公立醫院診治，在急症室辦理登記手續後，由當值護士為他初步評估病情和分流。投訴人在得悉要等候90分鐘才可以見醫生後，覺得輪候時間太長，於是詢問一名護士若他們決定離去，是否需要辦理手續和繳費，護士表示不需要。可是，投訴人其後卻收到急症室服務收費帳單，她因此認為醫院收費準則不清晰，而該名護士亦誤導了她。

2. 醫院方面解釋，分流亦是急症室服務的一部分，病人在登記和接受分流後，即使決定不接受診治，仍須繳費；而該名護士也無法記起當時的情形或與投訴人對話的內容。醫院管理局在收到這宗投訴後，已向投訴人道歉，並在急症室張貼通告，以便公眾知悉服務收費。

經調解後終結的個案撮要選錄

房屋署

個案編號： OMB 2003/2675

房屋署 — 屋苑維修 — 不肯及延誤跟進有關外牆滲水的投訴

投訴人是一個「居者有其屋」單位的業主。他發現外牆滲水，曾經先後向房屋署的房屋事務經理和屋宇保養測量師投訴，要求維修。但是，該署兩個組別的職員互相推卸責任，不肯跟進。

2.　房屋署解釋，由於該屋苑入伙已超過三年和過了保養期，業主必須獲合資格的專業人士證明問題屬於「潛在缺陷」，該署的總承建商才會進行維修。

3.　房屋署當時正與總承建商就該屋苑的多宗建築維修問題進行討論而未能達成協議。房屋署其後決定，屋苑內所有已界定為「潛在缺陷」的項目（包括外牆滲水），可無須再聘請獨立測量顧問公司調查證明。該署會先安排合約承辦商進行維修，然後向總承建商收回有關的費用和監督費。

4.　由於這宗個案並不涉及嚴重的行政失當，本署建議以調解方式處理，並獲得雙方同意。

5.　在調解會議上，投訴人詳述了對維修外牆及室內部分的要求，而房屋署的代表則詳細交代了處理這宗個案的背景資料，以及當時的維修跟進行動。

6.　雙方於坦誠交換意見後，簽署了調解協議。投訴人同意撤銷對房屋署的投訴，而房屋署亦承諾維修外牆和修補室內的滲漏，並預計工程可在七個工作天內完成。

附件 10

經調解後終結的個案撮要選錄

食物環境衞生署及房屋署

個案編號： OMB 2003/3450
OMB 2004/0466

食物環境衞生署及房屋署 — 垃圾收集 — 沒有妥善處理某「居者有其屋」屋苑的垃圾收集問題，以致影響環境衞生

投訴人的兒子就讀於某「居者有其屋」屋苑內的一所幼稚園。她投訴幼稚園對面的露天停車場被屋苑管業處用作垃圾收集站，食物環境衞生署（「食環署」）人員每天早上到該處收集垃圾時，垃圾所發出的臭味，不但影響其兒子上課，更威脅他的健康。為此，投訴人曾多次去信食環署，要求改善有關安排，以免影響環境衞生。然而，食環署回覆時只表示已將個案轉交房屋署處理，而沒有進一步跟進。由於問題持續，投訴人認為，食環署及房屋署均有失當之處。

2. 由於這宗個案並不涉及嚴重的行政失當，本署建議以調解方式處理，並得到事涉各方同意。

3. 在調解會議上，投訴人就屋苑的垃圾收集安排提出意見；而食環署及房屋署的代表則交代了所屬部門曾經採取的跟進行動，並詳細解釋為何未能更改現時收集垃圾的地點及時間。此外，他們亦就如何改善上述環境衞生問題，提出了多項建議。

4. 經過坦誠討論後，各方更了解彼此的立場，並就如何解決屋苑的環境衞生問題達成協議。房屋署承諾與管業處加強聯絡，確保清潔公司在食環署的車輛抵達前半小時，才將垃圾放置於收集站內，並將所有盛載垃圾的膠箱蓋好。清潔公司亦須每天徹底清洗收集站的地面，而食環署則會繼續派員定時收集垃圾。

5. 房屋署會聯絡業主立案法團，安排法團與其他有關的政府部門舉行會議，研究於屋苑內另覓合適的地點，設立永久垃圾收集站，作為長遠解決方法。

6. 投訴人同意這宗個案可以終結。

經調解後終結的個案撮要選錄

康樂及文化事務署

個案編號： OMB 2003/2382

康樂及文化事務署 — 解除合約 — 職員推翻協定，要求投訴人搬走食肆的器具，又拒絕退還部分保證金

投訴人原是康樂及文化事務署（「康文署」）轄下一室內體育館的小食食肆承辦商。食肆其後結業，她聲稱曾向康文署申請把食肆的桌椅及其他器具暫存在原址，直至有新經營者接手為止，同時要求先退還一半保證金。投訴人指康文署職員曾答允上述兩項要求，但後來卻出爾反爾，推翻雙方的協定。

2. 康文署解釋，由於上述體育館的小食食肆即將改建為康樂設施，投訴人必須按合約條款，搬走所有器具，並交還儲物室。但該署仍酌情允許投訴人把桌椅暫存在食肆範圍內，直至改建工程展開為止。另一方面，由於投訴人提交的保證金是以銀行擔保的方式安排，該署實際上並非直接管有投訴人的保證金，故不存在退款的問題。

3. 由於這宗個案並不涉及嚴重的行政失當，本署建議以調解方式處理，並得到雙方同意。

4. 在調解會議上，投訴人陳述了暫緩搬走存放在食肆內的器具及設備，以及退還部分保證金的要求，而康文署的代表則詳細交代了處理個案的背景，以及可行的解決辦法。

5. 雙方於坦誠交換意見後，康文署同意投訴人無須將銀行擔保延期，亦可把桌椅暫存在食肆範圍內，直至改建工程在二零零四年三月底開始為止。但是，投訴人必須在二零零三年十一月底或之前，把桌椅以外的其他設備搬走，並交還儲物室。投訴人接受有關安排，雙方於是達成協議。

經全面調查後終結的個案索引

（加上 * 號的是本署在調查報告中有提出建議的個案。）

個案編號	投訴事項	結論
土地註冊處		
2002/3268	推卸責任，拒絕為投訴人更改通訊地址。	不成立
水務署		
2002/2161	沒有回覆投訴，以及沒有把信件寄往投訴人指定的地址。	部分成立 *
2002/2733	發出截斷供水通知書給投訴人的期限太倉促，以致她沒有足夠時間繳付水費按金。	不成立 *
2003/0641	收取過高的水費，而且向投訴人提供錯誤的調查報告。	部分成立
2003/2110	沒有即時跟進消防龍頭漏水。	成立 *
民政事務總署		
2002/4452 2002/4473	在協助某屋苑一名業主成立業主立案法團時處理失當。	成立 *
2003/1782	把投訴人的姓名記錄在另一條村的選民登記冊內，以致他失去參加村代表選舉的資格。	成立 *
2003/3504 2003/3505 2003/3506 2003/3507 2003/3508 2003/3509 2003/3510 2003/3511 2003/3512 2003/3513 2003/3514	兩個私人屋苑的多名居民投訴路政署、地政總署、規劃署、民政事務總署、環境保護署及運輸署在沒有事先諮詢的情況下，把屯門一幅土地改作貨車裝卸及倉庫用途，此舉將會造成滋擾。	不成立

附件 11

經全面調查後終結的個案索引

2003/3515
2003/3516
2003/3517
2003/3518
2003/3519
2003/3520
2003/3521
2003/3522
2003/3523
2003/3524
2003/3525
2003/3526
2003/3527
2003/3528
2003/3529
2003/3530
2003/3531
2003/3533
2003/3534
2003/3535
2003/3536
2003/3537
2003/3538

司法機構

2002/2738	向投訴人錯誤提供有關其前僱主破產的資料，誤導投訴人。	成立 *
2003/2150	某執達主任就有關執行法庭命令提供誤導性的意見。	未能就投訴是否成立作出定論

地政總署

2002/0935	(a) 錯誤解釋某幅土地的原有批地條款；以及 (b) 無理地採納一個超出相關的分區計劃大綱圖及「半山區行政發展限制」所容許的地積比率。	投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處 *
2003/0287	容許在農地上搭建寮屋。	不成立
2003/1718	延誤處理投訴人有關飼養鶺鴒牌照的申請。	部分成立 *

經全面調查後終結的個案索引

2003/2039	(a) 處理投訴人的查詢時互相推卸責任，沒有給他合理的回覆；以及 (b) 沒有妥善處理某公眾碼頭缺乏適當乘客設施的問題。	部分成立 *
2003/2831 2003/2833 2003/2835 2003/2837 2003/2841 2003/2843 2003/2847 2003/2855 2003/2857 2003/2859 2003/2863 2003/2867 2003/2873 2003/2875 2003/2881 2003/2883 2003/2885 2003/2889 2003/2893 2003/2899 2003/2915 2003/2931 2003/2939 2003/2943 2003/2945 2003/2947 2003/2957 2003/2963 2003/2969 2003/2973 2003/2975 2003/2977 2003/2981 2003/2983	兩個私人屋苑的多名居民投訴路政署、地政總署、規劃署、民政事務總署、環境保護署及運輸署在沒有事先諮詢的情況下，把屯門一幅土地改作貨車裝卸及倉庫用途，此舉將會造成滋擾。	不成立

附件 11

經全面調查後終結的個案索引

社會福利署

2002/4371	在處理一宗舉報懷疑詐騙綜援的個案時，職員態度推搪，而且洩露投訴人的個人資料。	不成立 *

法律援助署

2003/0744	批准給予投訴人的法律援助不能滿足他的需要。	部分成立
2003/1737	(a) 延誤把暫准押記令註冊及轉為絕對押記令； (b) 沒有以其他方法送達法庭文件；以及 (c) 在誓章內寫下錯誤資料。	部分成立 *

房屋署

2002/1084	(a) 在有關兩個業主立案法團的管理基金分拆問題上誤導某居屋屋苑的業主； (b) 拖延管理基金分拆事宜； (c) 不尊重業主立案法團； (d) 延遲屋苑管業處的裝修工程；以及 (e) 在為兩個業主立案法團的管轄範圍劃定分界線方面處理不當。	部分成立 *
2002/3628 2003/0650	在三次污水倒流入某資助學校升降機槽底的事件中推卸責任；以及沒有跟進處理引致污水倒流的公共去水渠淤塞問題，防患於未然。	不成立 *
2002/4464 2002/4465 2002/4466 2002/4467 2002/4468 2002/4469 2002/4470 2002/4471 2002/4472 2002/4493 2002/4494	為中轉房屋居民編配公屋單位的政策和程序不合理。	不成立
2002/4610	對某公共屋邨的物業管理承辦商監管不力，以致邨內的公眾用地被人長期借用。	成立 *

附件 11

經全面調查後終結的個案索引

2003/0007	沒有採取適當行動，禁止違例使用永久性的建築材料修葺寮屋。	不成立
2003/1786	延誤處理一宗有關使用偽造文件申請公共房屋的舉報，以致個案過了法定時限，不能提出檢控。	成立 *
2003/1989	延誤處理持續的天花滲水問題。	成立 *
2003/3238	對懷疑是造成樓下單位持續的滲水問題源頭的投訴人不公平。	不成立

政府產業署

2002/3014	未得投訴人事先同意，向被投訴人士披露他的個人資料。	成立 *
2003/2484(I)	沒有妥善處理一項根據《公開資料守則》提出的要求。	部分成立 *

政府總部 — 效率促進組

2003/0209	綜合電話查詢中心對投訴人的電話查詢處理不當。	不成立

政府總部 — 教育統籌局

2002/4649	不合理地拒絕某補習學校重訂收費方式的申請及其他相關事項。	部分成立 *
2003/1892	沒有參照既定指引，妥善處理投訴人有關她被學校評定為超額教師的投訴。	部分成立 *

食物環境衛生署

2003/0567	職員態度惡劣，而且處理投訴方法欠妥善。	部分成立 *
2003/0664	沒有妥善處理撤回轉讓食肆牌照申請事宜。	成立 *
2003/1652	沒有跟進投訴人就兩條鄰近街道的僭建物、環境衛生和污染問題提出的投訴。	不成立 *
2003/2710	兩個部門互相推卸責任，以致未能妥善處理有關沒有採取足夠行動，以消除投訴人單位外一棵樹的樹枝構成安全問題的投訴。	不成立

附件 11

經全面調查後終結的個案索引

建築署

2002/2484	延誤處理一宗把某種防水塗料產品列入建築署「認可物料清單」的申請。	部分成立 *
2003/0649	在三次污水倒流入某資助學校升降機槽底的事件中，沒有迅速為校方提供適切的服務。	成立 *

屋宇署

2002/3267	沒有按投訴人的要求更改他的通訊地址。	部分成立 *
2002/4085	延誤向業權人發出危險斜坡修葺令。	部分成立 *
2003/0288	沒有執行法庭對寮屋的封閉令。	不成立
2003/0981	沒有就同一個物業的三項違例建築工程同期發出勸諭信或清拆令。	部分成立 *
2003/1651	沒有跟進投訴人就兩條鄰近街道的僭建物、環境衞生和污染問題提出的投訴。	不成立
2003/2024	沒有與環境保護署互相協調，就違例僭建物同步發出清拆令及勸諭通知。	部分成立

海事處

2003/2451	延誤調查一宗海事意外及處事馬虎。	成立 *

規劃署

2003/2832 2003/2834 2003/2836 2003/2838 2003/2842 2003/2844 2003/2848 2003/2856 2003/2858	兩個私人屋苑的多名居民投訴路政署、地政總署、規劃署、民政事務總署、環境保護署及運輸署在沒有事先諮詢的情況下，把屯門一幅土地改作貨車裝卸及倉庫用途，此舉將會造成滋擾。	不成立

經全面調查後終結的個案索引

2003/2860
2003/2864
2003/2868
2003/2874
2003/2876
2003/2882
2003/2884
2003/2886
2003/2890
2003/2894
2003/2900
2003/2916
2003/2932
2003/2940
2003/2944
2003/2946
2003/2948
2003/2958
2003/2964
2003/2970
2003/2974
2003/2976
2003/2978
2003/2982
2003/2984

郵政署

2003/0606	延遲把公共圖書館的領取預訂書籍通知書派送給投訴人。	不成立

康樂及文化事務署

2002/4088	(a) 延遲把公共圖書館的領取預訂書籍通知書寄送給投訴人；以及 (b) 圖書館職員處理投訴人的查詢時態度欠佳。	不成立 *
2003/2627	(a) 沒有採取足夠行動，以消除投訴人單位外一棵樹的樹枝構成安全問題；以及 (b) 兩個部門互相推卸責任，以致未能妥善處理有關上述問題的投訴。	不成立

附件 11

經全面調查後終結的個案索引

勞工處

2002/2537	對一宗投訴該處員工的個案處理失當，而且沒有答覆投訴人的問題，反映該處缺乏有效的員工監察制度和適當的指引。	不成立

路政署

2004/0198 2004/0201 2004/0204 2004/0207 2004/0210 2004/0213 2004/0216 2004/0219 2004/0222 2004/0225 2004/0228 2004/0231 2004/0234 2004/0237 2004/0240 2004/0243 2004/0246 2004/0249 2004/0252 2004/0255 2004/0258 2004/0261 2004/0264 2004/0267 2004/0270 2004/0273 2004/0276 2004/0279 2004/0285 2004/0288 2004/0291	兩個私人屋苑的多名居民投訴路政署、地政總署、規劃署、民政事務總署、環境保護署及運輸署在沒有事先諮詢的情況下，把屯門一幅土地改作貨車裝卸及倉庫用途，此舉將會造成滋擾。	不成立

經全面調查後終結的個案索引

2004/0294
2004/0297
2004/0300

運輸署

2003/2040	(a) 處理投訴人的查詢時互相推卸責任，沒有給他合理的回覆；以及 (b) 沒有妥善處理某公眾碼頭缺乏適當乘客設施的問題。	部分成立 *
2004/0199 2004/0202 2004/0205 2004/0208 2004/0211 2004/0214 2004/0217 2004/0220 2004/0223 2004/0226 2004/0229 2004/0232 2004/0235 2004/0238 2004/0241 2004/0244 2004/0247 2004/0250 2004/0253 2004/0256 2004/0259 2004/0262 2004/0265 2004/0268 2004/0271 2004/0274 2004/0277 2004/0280	兩個私人屋苑的多名居民投訴路政署、地政總署、規劃署、民政事務總署、環境保護署及運輸署在沒有事先諮詢的情況下，把屯門一幅土地改作貨車裝卸及倉庫用途，此舉將會造成滋擾。	不成立

附件 11

經全面調查後終結的個案索引

2004/0286
2004/0289
2004/0292
2004/0295
2004/0298
2004/0301

漁農自然護理署

2002/1163	答覆投訴人查詢有關其走失的三腳狗時誤導她；而在投訴人尋找的期間，這隻狗已在動物管理中心被人道毀滅。	成立 *
2002/3586	(a) 在收取投訴人棄養的狗隻事宜上處理不當； (b) 在收取狗隻的過程中過分粗暴；以及 (c) 當投訴人查詢有關狗隻被人道毀滅的時間安排時，向她提供不正確資料。	部分成立 *
2003/0945	延誤處理投訴人有關飼養鶺鴒牌照的申請。	成立 *

衞生署

2002/1879	在查核身份證明文件的程序上處理失當。	不成立 *
2003/0422	(a) 某政府診所門診服務的派籌制度不公平； (b) 沒有適當指引，以確定在當天的籌號派發完畢時是否應該酌情增加門診服務名額；以及 (c) 一名護士處理投訴的態度欠佳。	部分成立 *

環境保護署

2003/1654	沒有跟進投訴人就兩條鄰近街道的僭建物、環境衞生和污染問題提出的投訴。	不成立
2003/2025	沒有與屋宇署互相協調，就違例僭建物同步發出清拆令及勸諭通知。	部分成立
2004/0197 2004/0200 2004/0203 2004/0206	兩個私人屋苑的多名居民投訴路政署、地政總署、規劃署、民政事務總署、環境保護署及運輸署在沒有事先諮詢的情況下，把屯門一幅土地改作貨車裝卸及倉庫用途，此舉將會造成滋擾。	不成立

附件 11

經全面調查後終結的個案索引

2004/0209
2004/0212
2004/0215
2004/0218
2004/0221
2004/0224
2004/0227
2004/0230
2004/0233
2004/0236
2004/0239
2004/0242
2004/0245
2004/0248
2004/0251
2004/0254
2004/0257
2004/0260
2004/0263
2004/0266
2004/0269
2004/0272
2004/0275
2004/0278
2004/0284
2004/0287
2004/0290
2004/0293
2004/0296
2004/0299

醫院管理局

2002/0278	沒有妥善處理投訴人病情危急的弟弟的轉院安排，而且違背承諾，沒有向她提供調查報告。	部分成立 *
2002/0397	香港眼科醫院處事失當，兩度推遲為投訴人的父親進行手術的日期；而且誤導病人，令他們以為眼科手術在一年左右即可排期進行。	不成立
2002/1215	(a) 醫院管理局轄下某醫院不當地要求一名住院病人的家屬替該病人進行某項醫療程序；以及 (b) 沒有認收書面投訴和答覆所提出的疑問。	部分成立 *

附件 11

經全面調查後終結的個案索引

2002/2361	沒有為病人設想，在投訴人接受手術的過程中，讓一名男性手術室助理員一直留在手術室；而另一名女護士的態度欠佳。	不成立 *
2002/2796	(a) 延誤答覆投訴人； (b) 錯誤處理他的投訴；以及 (c) 某公立醫院一名護士態度不佳。	部分成立 *
2003/0080	醫院管理局轄下某醫院行政失當，以致投訴人失去接受肝臟移植的機會。	投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處 *

懲教署

2002/3445	(a) 違背承諾，沒有在投訴人提供樂器和有關物品之後成立詩歌班；以及 (b) 強逼他捐出樂器和有關物品。	不成立 *
2002/4566	(a) 誤導保安局，令該局相信有關投訴人的檔案已全部銷毀； (b) 沒有按照《監獄規則》第 11 條，處理他被羈押時的財物； (c) 沒有記錄他曾要求取回部分財物；以及 (d) 誤導法庭。	部分成立 *

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

水務署

個案編號： OMB 2003/0641

水務署 — 水費 — (a) 向投訴人提供錯誤的視察報告；以及 (b) 濫收水費 — 部分成立

投訴人致電水務署的客戶電話諮詢中心（「諮詢中心」），指水費偏高，要求該署調查。諮詢中心的職員記錄詳情後，把個案轉交用戶帳務小組（「帳務小組」）跟進。

(a) 點投訴

2. 帳務小組在處理這宗個案時，誤把另一個帳戶的視察報告存入投訴人的檔案內，並根據該份報告回覆投訴人，稱該署職員發覺其單位的食水管非法接駁到廁所水箱，而由於該水箱漏水，所以水費偏高。然而，投訴人表示水務署根本沒有派員視察其單位，視察報告完全不符事實。

3. 水務署解釋，這次錯誤是帳務小組職員無心之失所致。該署已致電投訴人解釋和作出書面道歉。

4. 本署曾檢視水務署把實地視察報告存檔，以及跟進諮詢中心記錄資料的程序，發覺在儲存檔案方面確有失誤，構成行政失當。因此，申訴專員認為這個投訴點成立。

(b) 點投訴

5. 至於濫收水費的投訴，水務署在測試有關的水錶後，證實該水錶操作正常，該署按水錶所錄得的用水量向投訴人徵收水費，並無不妥。因此，申訴專員認為這個投訴點不成立。

結論

6. 總括而言，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

7. 水務署已訓示有關人員，在處理檔案和回覆投訴時須加倍小心，避免同類事件再次發生。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

水務署

個案編號： OMB 2003/2110

水務署 — 消防龍頭漏水 — 沒有即時跟進 — 成立

投訴人聲稱曾三次向水務署投訴某消防龍頭漏水，但該署沒有即時派員修理。

2. 水務署表示，在接到投訴人的第一次投訴後，已立即派員到場視察，發現該消防龍頭只是輕微滲漏，便關緊水掣使龍頭停止漏水。投訴人後來又再發現該消防龍頭滲漏，於是兩次向該署的客戶電話諮詢中心（「諮詢中心」）投訴，但過了十多天，該署仍沒有跟進。投訴人向本署投訴後，該署才發現遺漏處理投訴人的個案。

3. 據水務署解釋，諮詢中心在非辦公時間接到故障投訴後，若認為故障的性質「嚴重」，便會要求候勤當值人員處理。然而，當晚的當值主管認為消防龍頭漏水是「輕微」事故，可留待翌日分區人員在辦公時間處理，於是把投訴傳送到日班人員的分區辦事處，而沒有知會夜班的候勤當值人員跟進。可是，當日班人員從電腦下載故障投訴時，發現是在非辦公時間內收到的，便誤以為夜班人員已曾跟進，因而沒有派員處理。

4. 為免類似的事件重演，該署已修訂處理故障投訴的程序：

(a) 在非辦公時間內收到的所有故障投訴，無論「嚴重」或「輕微」，諮詢中心均須把報告傳真至分區值勤室，候勤當值人員應盡可能在值勤時間內完成工作。至於未能完成的個案，值勤監工必須在下一個工作天早上，親自把個案轉交日班分區人員跟進；

(b) 日班分區人員每天早上處理在非辦公時間收到的個案時，須把每一宗故障報告登記於記錄簿上，以便查核，然後把報告分派給負責的日班分區人員跟進，有關人員必須在記錄簿上簽收；以及

(c) 接到在非辦公時間記錄的故障報告時，日班分區人員須小心核對每宗報告，並比對值勤監工交來未能完成的個案，查核報告可曾妥善處理，避免遺漏。

5. 本署認為，該署並沒有制定清晰的指引，供諮詢中心的職員參考。假如該署當時已有類似第4(a)段的指引，該中心職員便會把這兩宗「輕微」事故知會夜班候勤當值人員，而日班人員亦不致產生誤會。另一方面，日班人員亦有疏忽，因為他們沒有向夜班同事查證，便以為個案已獲處理。

6. 總括而言，申訴專員認為，這宗投訴成立。

7. 申訴專員向水務署署長提出以下建議：

(a) 把第 4 段的修訂程序納入部門指引內，使有關職員有所依從；以及

(b) 加強職員（尤其是監督人員）對電腦的知識，以便有效地監察處理個案的進度。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構把錯誤糾正的職能。

民政事務總署

個案編號： OMB 2002/4452
OMB 2002/4473

民政事務總署 — 業主名冊 — 在協助業主免費索取屋苑全體業主名冊一事上行政失當 — 成立

投訴人是某屋苑的業主。二零零二年十一月，他們獲悉民政事務總署(「民政總署」)已協助另一名業主免費取得該屋苑全體業主的名冊，作為成立業主立案法團(「法團」)之用，但該署並沒有要求審核有關文件，以證實該名業主已獲得成立法團所需的足夠業主支持。然而，若再有業主提出同樣要求，該署則要在核實其所提交的資料後，才肯提供協助。

2. 民政總署解釋，根據其內部指引，只要第一位提出申請的業主擁有百分之五業權份數的業主支持，並簽署文件承諾業主名冊的資料只會用於成立法團，遵守《個人資料(私隱)條例》的規定，以及在有需要時將業主名冊交回民政總署，該署便會發出豁免證明書，讓該名業主從土地註冊處免費取得全體業主的名冊。由於上述業主符合指引的規定，民政總署遂發給他一份豁免證明書。

3. 但是，其後假如再有任何業主同樣獲得擁有百分之五業權份數的業主支持成立法團，並向該署提出申請，民政總署便會要求他以召集人身份在報章刊登召開業主大會通告後，才協助他向第一位業主索取該份業主名冊。

4. 根據《建築物管理條例》的規定，在成立法團之前，業主必須先召開大會委任管理委員會；而召開業主大會的先決條件，是得到擁有不少於百分之五業權份數的業主作為「召集人」。這項規定與民政總署的內部指引不同，該指引只要求不少於百分之五業權份數的業主「支持」。就本個案而言，民政總署未有查核第一位業主是否得到擁有不少於百分之五業權份數的業主作為「召集人」，便發出豁免證明書給他。

5. 民政總署未有核實第一位業主所報稱的業權份數是否足夠，以及支持他的是否確為該屋苑的業主，便簽發豁免證明書，這是不正確的做法。此外，民政總署對任何其後申請免費使用業主名冊的業主給予不同對待，既不恰當亦不公平。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

結論及建議

6. 申訴專員評定，這宗投訴成立。

7. 本署建議民政總署：

(a) 修訂有關簽發豁免證明書的內部指引，使豁免條件與《建築物管理條例》的規定一致；以及

(b) 在內部指引中訂明，職員在處理豁免證明書的申請時，必須核實所報稱的資料。

8. 民政總署接納本署的意見及建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

民政事務總署

個案編號： OMB 2003/1782

民政事務總署 — 選民登記 — 把投訴人的姓名記錄在另一條村的選民登記冊內，以致他失去參加村代表選舉的資格 — 成立

投訴人為 A 村的原居民。他向民政事務總署（「民政總署」）轄下某民政事務處（「民政處」）遞交村代表選舉的提名表格，以參加 A 村的原居民村代表選舉。但是，民政處拒絕他參選，因為A村的選民登記冊內並沒有載列他的姓名。投訴人其後發現民政總署把他的姓名記錄在 B 村的選民登記冊內，以致他失去在 A 村的參選資格，於是作出投訴。

2. 民政總署的記錄顯示，投訴人曾在選民登記申請表中報稱是B村的原居民，民政處職員遂為他編配相應的鄉村及鄉事委員會編號。民政總署亦因此把投訴人的姓名載入B村的選民登記冊內。

3. 投訴人後來要求民政總署更正選民登記冊的資料，以恢復他在A村參加村代表選舉的資格。該署在徵詢律政司的意見後拒絕他的要求，因為問題並非出自文書上或印刷上的錯誤。

4. 本署留意到，投訴人在選民登記申請表上把地址寫成B村，固然是疏忽大意，然而，他卻有註明原居鄉村屬於A村的鄉事委員會。倘若民政處職員能提高警覺，核對資料，應可避免出錯。

5. 民政總署辯稱，法律條文最終的解釋應由法官裁定，而律政司亦認為無須修訂選民登記冊。但是，本署認為，律政司的意見並不等於法官對法律條文的解釋。況且，《村代表選舉條

例》也容許更正不正確的姓名、地址或其他個人詳情。故此，民政總署拒絕修訂選民登記冊，以恢復投訴人的參選資格，是缺乏充分法律依據的。

結論及建議

6. 鑑於以上所述，這宗投訴成立。

7. 申訴專員建議，民政總署再次向投訴人書面道歉，以及訓示職員在處理有關村代表選舉的文件時加倍謹慎。該署已接納這兩項建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

地政總署

個案編號： OMB 2002/0935

地政總署 — 修訂土地契約 — 基於下列原因而容許某幅土地過度重建：(a) 錯誤解釋原有的批地條款；以及 (b) 無理地採納一個超出相關的分區計劃大綱圖及「半山區行政發展限制」所容許的地積比率 — 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處

重建的限制

事涉土地位於半山區，其重建發展潛力取決於：(一) 土地契約；(二)《建築物 (規劃) 規例》；以及 (三) 分區計劃大綱圖 (「大綱圖」)。「半山區行政發展限制」(「發展限制」) 則是一項行政措施，旨在透過限制建築物的興建及重建規模，紓緩半山區的交通擠塞情況。

(a) 點投訴

2. 事涉土地所處的地段，原有一間主屋及兩間副屋。該地段其後被劃分為兩部分，但同屬一份土地契約，地契訂明該地段上最多只可興建三間高度不超過35呎的屋宇。地段兩個部分的業主各擁有半間主屋和一間副屋，而其中一個部分即事涉土地。

3. 在一九六零至六一年期間，另一個部分 (「毗連土地」) 的業主將其擁有的半間主屋連副屋重建成一幢住宅大廈及一個設有司機宿舍的車房。

4. 投訴人認為，地政總署錯誤及 ／ 或不恰當地裁定毗連土地上只有一間屋宇，於是容許在事涉土地上重建**兩間**屋宇，以致擴大核准地積比率。

5. 本署發現，地政總署雖然一直嘗試遵照地契中訂明「三間屋宇」的限制，但計算毗連土

經全面調查後終結的個案撮要選錄

地上屋宇數目的方法卻前後矛盾，漫無標準。這是因為該署對於「屋宇」的運作定義曾多番改變，而且模稜兩可；現時的定義，則是在一九九九年十月修訂後採納的。根據現時的定義，毗連土地上有兩間屋宇，而在一九九九年十一月，地政總署批准事涉土地的重建計劃，准許興建**一間**在停車場上有多達十個樓層的「屋宇」。

(b) 點投訴

6.　　根據《建築物（規劃）規例》，在事涉土地上興建一幢高度在15米或以下的建築物，地積比率為3.3倍；而根據大綱圖，事涉土地上的建築物，核准高度限制為停車場以上十層或現有建築物的高度，以較高者為準。由於原有地契將建築在事涉土地上的屋宇的高度，限制在35呎或以下，發展商故此必須先獲地政總署批准修訂地契，才能興建至大綱圖所容許的高度。

7.　　地政總署是根據發展商提交的「假定計劃」，來決定事涉土地的允准重建規模的。「假定計劃」即是發展商於進一步提交建築及設計圖則之前，用以決定在該土地契約範圍內核准重建或發展規模的假定設計。「假定計劃」獲批准後，發展商遂向地政總署申請修訂地契，把相同建築樓面面積「拉開」，改為興建一幢多層大廈。就多層大廈而言，任何設有泊車空間的樓層，地政總署均視之為「停車場」，而機房、康樂設施和大堂亦會獲得豁免，不計算在建築樓面面積之內。

8.　　上述建議表面看來似是較大規模的重建計劃，有違「發展限制」的原則。然而，地政總署指出，「發展限制」只是一項行政措施，對現有業權並無約束力。該署更進一步將現有業權界定為事涉土地在重建前的核准最大地積比率（即3.3倍）及建築樓面面積。「較大規模發展」是相對於假定計劃而言，並不是根據已存在的建築物作為衡量準則。

其他觀察所得

9.　　鑑於以上所述，兩個投訴點均不成立。然而，本署在調查過程中注意到地政總署有若干程序和做法，足以構成行政失當（因此有充分理由稍後就有關問題進行直接調查）：

(a)　地政總署可以彈性地界定諸如「屋宇」和「較大規模發展」等重要詞語的定義，等於有權訂定和調整相關政策。本署認為這做法既不恰當，亦會引起矛盾。某些定義更似乎違背邏輯和常理，令人覺得地政總署是為業主和發展商服務，而不會保障社會的整體利益；以及

(b)　地政總署舉行會議的方式既無一定，亦不合邏輯，各項決定又似乎相當隨意，而且欠缺透明度，與開明問責的管治精神背道而馳。

10.　因此，申訴專員認為，這宗個案的投訴事項不成立，但地政總署另有行政失當之處。

這宗個案顯示出申訴專員確保行政公平的職能。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

社會福利署

個案編號：OMB 2002/4371

社會福利署 — 處理舉報 — 投訴人舉報有人涉嫌詐騙綜合社會保障援助時，該署人員 (a) 態度推搪；以及 (b) 向涉嫌詐騙者洩露投訴人曾向該署舉報 — 不成立

投訴人夫婦（「投訴人」）把名下的住宅單位租給 A 先生。二零零二年十二月某日，他們發現一封由社會福利署（「社署」）轄下某社會保障辦事處（「保障處」）寄到該單位有關綜合社會保障援助（「綜援」）的信件，但收信人 B 先生卻不是該單位的租客。他們於是致電保障處查詢，該處職員證實郵遞地址正確。投訴人懷疑B先生利用假地址詐騙綜援，於是按照該職員的建議，致電社署詐騙案調查隊（「調查隊」）轄下的舉報詐騙綜援熱線（「熱線」）。

2. 投訴人指稱，熱線人員沒有記下舉報資料，只指示他倆攜同租約等文件，親自到保障處舉報。翌日上午，投訴人親往該處，但職員多番推搪，並叫他們直接致電熱線舉報，因為由該處把舉報轉介到調查隊處理，需時會較長。其後，該職員的上司拿出A、B二人提供的租約和租單，投訴人看過後懷疑二人皆想詐騙綜援，但是該名上司同樣建議他們直接向調查隊舉報，以便更快獲得處理。

3. 當天下午和翌日早上，投訴人即接到A先生及其女朋友的來電，着他們不要多管閒事。因此，投訴人懷疑社署人員向 A 先生洩露他們曾向該署舉報。

(a) 點投訴

4. 保障處職員及其上司均否認以推搪態度處理投訴人的舉報，或慫恿他倆直接向調查隊舉報。該職員表示，是投訴人主動向她查詢舉報途徑，她才會把熱線的資料給他們；其上司亦表示，他曾答允跟進他們的舉報。

5. 本署認為，並沒有充分證據證明保障處職員態度推搪。至於接聽熱線的人員，本署經查證後確定，她已為投訴人記下舉報資料。故此，這個投訴點不成立。

(b) 點投訴

6. 保障處及熱線人員均否認曾在那兩天接觸過A先生。保障處職員更表明她是在數日後才將投訴人的舉報詳情輸入綜援電腦系統內，社署其他人員不可能在該日之前從系統得知有關資料。

7. 社署職員除了要將個案詳情保密外，進入綜援電腦系統時，其身份和操作情況亦會被存錄。此外，調查隊亦會將舉報人的個人資料和個案資料分開記錄及存放。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

8. 對於A先生如何得知投訴人曾向社署舉報，本署實在無從推斷，故不宜就這個投訴點作出判斷。

觀察所得及建議

9. 整體而言，這宗投訴不成立。

10. 社署並沒有採用「一站式」接受舉報的方法，亦沒有指示屬下人員向市民説明無須循不同途徑重複舉報。就這宗個案而言，保障處職員曾兩度把熱線號碼和調查隊的資料給予投訴人，以致他們誤會她諸多推搪，不願意處理他們的舉報。同時，保障處和調查隊之間欠缺通報機制，故不能即時知道市民曾向另一方舉報，更未能決定應由哪一方接手處理個案。此外，保障處並未有類似調查隊的保密措施，以防止舉報人的資料外洩。

11. 申訴專員因此向社署提出了多項有關「一站式」服務的改善建議，並建議該署為保障處印製專為舉報而設的表格、向舉報人提供舉報編號、考慮把所有舉報交由對個案背景較熟悉的保障處作「初步調查」，並且訂定服務承諾，作為在接到舉報後各階段調查工作的進度指標等。

12. 社署接納本署的大部分建議。該署已為員工訂定新指引，要求他們向市民解釋無須循不同途徑重複舉報。同時，各保障處亦已採取和調查隊類似的保密措施，避免舉報人的資料外洩。

這宗個案顯示出申訴專員在公職人員受到不公平指責時指出事實真相，並確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

法律援助署

個案編號： OMB 2003/1737

法律援助署 — 法律援助 — (a) 延誤把暫准押記令註冊及轉為絕對押記令；(b) 沒有以其他方法送達法庭文件；以及 (c) 在誓章內寫下錯誤資料 — 部分成立

投訴人代表已故的某女士投訴法律援助署（「法援署」），指某女士曾獲批法律援助，以強制執行一項贍養令。二零零二年五月初，法官已接納法援署代某女士的申請，批出暫准押記令，讓她可於土地註冊處的記錄中，在其前夫（「答辯人」）的物業上加上押記，但法援署一直擱置將暫准押記令改為絕對押記令的排期聆訊申請。

2. 二零零三年五月初（即一年後），法援署職員前往法庭登記處查詢並提交一份草擬暫准押記令，要求法庭批核。法庭在五月中發出蓋章暫准押記令，並訂定聆訊日期。同時，該署職

員把暫准押記令在土地註冊處的物業記錄上註冊，並於五月十九日及二十三日嘗試把法庭文件送交答辯人，但都不成功。當該署獲悉某女士於五月十二日去世後，便沒有再嘗試送遞文件給答辯人，因為沒有她的指示，就不可能代表她繼續進行訴訟。

3. 二零零三年五月三十一日，法援署把有關法庭文件送交某女士的遺囑執行人的代表律師，包括一份蓋上送交法庭存檔日期是「六月二日」的誓章，投訴人認為誓章日期有誤導。事實上，誓章日期是預早蓋上的，預備在六月二日送交法庭存檔。

4. 鑑於法庭早在二零零二年五月已批准發出暫准押記令，但法援署在一年後才將草擬命令提交法庭批核，本署認為，這是該署遺漏或延誤所致。

5. 然而，該署是基於不能繼續代表某女士，才沒有再嘗試送遞有關法庭文件給答辯人，這做法並無不妥。最後，在誓章預印日期亦無不妥，因該誓章確是定於六月二日送交法庭存檔的。

6. 總括而言，關於法援署遺漏或延誤處理轉換押記令的申請的投訴點是成立的，但其餘投訴事項則不成立。整體而言，這宗投訴部分成立。

7. 法援署已接納本署的建議，並表示由二零零三年年中開始，隨著電腦系統的更新及改進，所有提交法庭批核的草擬命令已有系統地記錄及按時提出在案，以杜絕遺漏。此外，該署亦已着手修訂現有指引的細節，以便可以在短期內更加有效地提示職員，確保辦妥一切所須的手續。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

房屋署

個案編號： OMB 2002/1084

房屋署 — 屋苑管理基金和管理權 — (a) 誤導某些業主，聲稱在業主立案法團成立後約三個月內，便可將管理基金分拆；(b) 拖延管理基金的分拆事宜；(c) 先後兩次就屋苑管理權和監管費事宜直接發信給個別業主，有不尊重業主立案法團之嫌；(d) 拖延新管業處的裝修工程；以及 (e) 在不必要和沒有諮詢兩個業主立案法團的情況下，重新劃分已確認的地界 — 部分成立

投訴團體是某「居者有其屋」(「居屋」) 屋苑其中一座樓宇的業主立案法團 (「法團」)。樓宇於一九九二年入伙，而屋苑其餘六座樓宇則早在一九八七年入伙。由於入伙年份不同，投訴團體的樓宇與屋苑其餘六座樓宇有不同的大廈公契，因此該屋苑須成立兩個法團。投訴團體於一九九九年七月成為法團，但其餘六座樓宇的法團則於二零零一年六月才成立。

The Ombudsman 申訴專員

經全面調查後終結的個案撮要選錄

2. 在屋苑入伙初期，房屋署代表香港房屋委員會，以大廈公契經理人身份管理屋苑，並採用同一帳戶綜合處理各座樓宇的收支。在屋苑的兩個法團成立後，房屋署便要把管理基金(「基金」)分拆，並為兩個法團日後接管屋苑管理的事宜作準備。

(a) 點投訴

3. 投訴團體稱，房屋署屋苑辦事處一名職員在一九九九年三月舉行的會議上誤導某些業主。她表示在他們的樓宇成立法團後三個月內，便可以分拆基金，可是她沒有説明須待其餘六座樓宇也成立法團後才可落實，以致投訴團體錯誤決定待基金分拆後才取回自管權。

4. 本署認為，該名職員對分拆基金一事過於樂觀，只是匆促地回答了居民的查詢，而沒有詳細説明其他可能出現的問題。雖然該職員的説話確易令人誤會，但她並非蓄意誤導，也不至於使投訴團體錯失取回自管權的機會，因此這個投訴點不成立。

(b) 點投訴

5. 本署調查發現，房屋署把屋苑所有大廈的收支以同一帳戶綜合處理，是引致分拆基金產生問題的主因。在一九九三年政府通過《建築物管理條例》，鼓勵業主成立法團之前，房屋署沒有意識到日後可能需要分拆基金，因此採用同一帳戶綜合處理收支，但這種做法沒有法理依據。在投訴團體成為法團後，房屋署才着手草擬分拆基金方案，可是四個方案均不獲投訴團體接納。投訴團體質疑基金分拆不公，要求房屋署提供實際收支單據作查證之用，然後才考慮分拆方案。

6. 根據《建築物管理條例》規定，大廈公契經理人須准許業主在任何合理時間查閱帳簿或帳項記錄。投訴團體要求查證單據是行使其法定權利。然而，投訴團體自二零零零年二月提出要求起至二零零二年三月向本署投訴為止，房屋署一直沒有向投訴團體提供收支單據。二零零一年年底，該署在整理有關單據和記錄後，把分拆基金的工作外判給獨立會計師處理，但卻沒有把單據的副本交予投訴團體，其後更以妨礙會計師工作為理由，拒絕向投訴團體提供單據副本。

7. 鑑於房屋署未盡大廈公契經理人的責任向投訴團體提供收支單據，以及拖延處理投訴團體的合法要求，因此這個投訴點成立。

(c) 點投訴

8. 房屋署於二零零零年九月及二零零一年二月直接發信給個別業主，把房屋委員會通過的「成立業主立案法團 — 五年計劃方案」的決定和主要影響通知各業主，促請他們盡快成立法團

和收回自管權。這兩封信均是房屋署發給居屋業主的標準函件，投訴團體認為該署不尊重法團，實屬誤會。該署已就信件引起的誤會向投訴團體致歉。本署接納該署解釋，因此這個投訴點不成立。

(d) 點投訴

9. 由於投訴團體多次修改新管業處的裝修草圖，以致阻延了工程，因此這個投訴點不成立。

(e) 點投訴

10. 房屋署測量師以較精細的量度方法，在測量圖上為屋苑兩個法團所管轄的範圍確認地界，而非重新劃界，目的是避免法團日後在管理及維修責任方面出現爭議。由於此舉是有必要的，因此這個投訴點不成立。

結論及建議

11. 整體而言，這宗投訴部分成立。

12. 本署建議房屋署：

(a) 就延遲提供收支單據一事向投訴團體書面道歉；

(b) 覆查其他擁有超過一份大廈公契的居屋屋苑，盡早為採用同一帳戶綜合處理收支的屋苑作出拆帳的補救措施；

(c) 為前線員工制訂工作指引，確保他們認識成立法團的程序和應注意的事項；

(d) 在有需要時邀請民政事務總署（「民政總署」）的專業人員協助，以便為業主提供適當的服務；以及

(e) 採用民政總署印製的刊物，有系統地向居屋業主介紹有關的法例規定、成立法團的過程和收回自管權須知等。

13. 房屋署已接納並全面落實上述各項建議。

這宗個案顯示出申訴專員把錯誤糾正的職能。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

房屋署

個案編號： OMB 2002/4610

房屋署 — 屋邨管理 — 對轄下某公共屋邨的物業管理承辦商監管不力，以致在借出場地時分配不公平 — 成立

某社區團體（「A 團體」）投訴房屋署，指該署監管不力，以致轄下某公共屋邨的物業管理承辦商（「管理公司」）未能公平處事，容許兩名區內人士長期借用邨內多處公眾用地，剝奪了其他團體借用場地的機會。

2. 房屋署在二零零二年中委聘上述公司管理該公共屋邨，其職責包括處理所有空地的借用事宜。同年七月，兩名區內人士申請借用邨內九個場地中的五個，進行為期七個月的居民意見調查。管理公司未經諮詢房屋署，便批准了申請。

3. A 團體因此向房屋署及管理公司投訴。管理公司建議該團體借用邨內其他場地。

4. 房屋署隨即要求管理公司訂立借用場地規則，並將有關規則分發當區的團體。此後，管理公司只會在每月既定的某一天，集中處理下一個月借用場地的申請。

5. 同時，房屋署亦與該兩名區內人士達成共識。若有其他團體申請借用有關場地，而又能符合「借用場地須知」的規定，將會透過協商或抽籤方式解決。

6. 房屋署認為管理公司處事失當，既沒有充分考慮其他人士的需要，也沒有事先諮詢該署，便批准該兩名區內人士連續七個月借用超過半數場地。本署同意房屋署這點看法。

7. 房屋署表示，該署從來沒有制定任何指引，訂明管理公司應如何審批借用場地申請。該署認為，借用場地屬於屋邨管理的「日常例行工作」，管理公司理應具備一般物業管理常識，確保場地能合理地分配，無需該署事先給予指引，否則只會妨礙管理公司善用其管理才能。

8. 本署不接納房屋署的解釋。該署雖然已把物業管理工作外判，但仍有責任確保公共資源得以公平合理地分配。本署認為，從良好管理的角度來看，房屋署理應事先制定指引，以便管理公司妥善審批借用場地的申請。就這方面而言，該署確實未盡監管之職。

9. 因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

10. 房屋署已從事件中汲取教訓，並已向所有有關的管理公司發出指引，訂明審批借用場地申請的準則和程序。

11. 本署建議，房屋署應定期視察各管理公司，確保落實有關的審批準則和程序。此外，該署應向投訴人致歉。

12. 房屋署接納本署的建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正的職能。

房屋署

個案編號： OMB 2003/1786

房屋署 — 檢控時限 — 延誤處理一宗有關使用偽造文件申請公共房屋的舉報，以致超逾法定時限，不能提出檢控 — 成立

二零零一年六月，投訴人向房屋署舉報其前僱員偽造僱主證明信，藉以申請租住公屋。然而，由於房屋署的職員延誤處理舉報，以致超逾法定時限，不能提出檢控。

2. 根據《房屋條例》，就申請租住公屋單位時提供虛假陳述的罪行而提出的法律程序，可於犯罪後六年內或於獲授權人員發現罪行之後一年內隨時提出，兩者之中以較先屆滿者為準。

3. 在接到這類個案時，房屋署檢控組的房屋事務經理（檢控）會首先確定發現罪行的發現日期，以及訂定法定起訴時限（「起訴時限」）。副房屋事務經理（檢控）會再行覆核，然後把個案轉交房屋事務主任處理。後者會根據起訴時限的次序處理個案，並應在起訴時限屆滿前最少四個月開始審研個案，而最好能於起訴時限屆滿前一個月完成工作並提出建議，以便上司有充分時間決定是否提出檢控。

4. 二零零一年六月十三日，房屋署申請組接到這宗偽造文件的舉報。當時，一名副房屋事務經理（檢控）正兼任署理房屋事務經理（檢控）的職務，他誤把二零零一年七月十七日定為罪行的發現日期，故此起訴時限便定為二零零二年七月十六日，而非二零零二年六月十二日。他所訂定的起訴時限沒有經由別人核實。

5. 房屋事務主任（檢控）接到個案後，於二零零二年三月二十五日開始處理，當時距離七月的起訴時限已不足四個月。她在二零零二年七月十一日向其新上司匯報個案，並建議檢控涉嫌犯罪者。此時距離起訴時限僅餘五天，而不是通常的最少一個月。

6. 新上司其後發現，起訴時限應為二零零二年六月十二日，因此，已經逾時無法提出檢控。

結語及建議

7. 房屋署這項錯誤是由於：

(a) 錯誤訂定起訴時限；

(b) 無人核實起訴時限；

(c) 未能及早提交個案以考慮檢控；以及

(d) 對及時提交個案的監控不足。

8. 本署認為這宗投訴成立。

9. 申訴專員建議房屋署：

(a) 致函向投訴人道歉；

(b) 考慮對有關職員採取行動；

(c) 檢討處理檢控個案的程序；

(d) 向員工發出明確清晰的指引；以及

(e) 檢討所有已逾起訴時限的個案，以確定是否有職員須負責，而在制度上應否有所改善。

10. 房屋署接納本署的調查結果和建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

房屋署

個案編號： OMB 2003/1989
OMB 2003/3238

房屋署 — 滲水問題 — (a) 延誤處理天花滲水問題 — 成立；以及 (b) 對懷疑是滲水源頭單位的住戶不公 — 不成立

兩名公屋住戶分別就同一項天花滲水問題投訴房屋署處理失當。樓下住戶先後在一九九六年及一九九九年向房屋署報稱其單位的天花滲漏。房屋署雖然在其單位內進行了多次維修，但未見成效，工程人員因此推斷滲水源頭極可能來自樓上單位。

2. 為了安排人員到樓上單位檢查及進行維修，房屋署曾多次以電話和信件聯絡樓上住戶，並派員上門，但都徒勞無功。樓上住戶不斷迴避與該署人員接觸，並以諸多理由拒絕讓工程人員上門。

3. 租約條款訂明，承租人須准許房屋署在合理時間內進入樓宇進行業主份內的維修，但樓上住戶並無理會該署的勸諭及警告。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

4.　二零零三年八月一日，房屋署實施「屋邨清潔扣分制」，扣分項目包括「不讓房屋署或房屋署指派的工作人員進入單位進行該署負責的維修（扣7分）」。房屋署引用這項規定，要求樓上住戶合作，但該住戶仍屢次不理會警告信，房屋署於是先後共扣了她14分。根據扣分制的規定，住戶被扣滿 16 分後，將被終止租約。

樓下住戶的投訴

5.　房屋署在處理這宗個案的四年內，曾向樓上住戶發出共61封信，其中八封為警告信，但內容千篇一律，只是重申租約條款，並沒有說明將會採取任何實質行動，對樓上住戶未能產生任何阻嚇作用。此外，該署並沒有果斷地執行租約的規定，促使樓上住戶合作，亦沒有積極考慮根據租約條款向她發出「遷出通知書」，結果令樓下住戶多年來深受天花滲漏的困擾。

6.　因此，申訴專員認為樓下住戶的投訴成立。

樓上住戶的投訴

7.　樓上住戶聲稱，她曾「多次」容許房屋署的工程人員在其單位內施工。但本署發現，房屋署只進行過一次防漏測試及一次廁所去水位維修。雖然房屋署其後曾多次要求該住戶合作，但她均以不同理由拒絕該署人員上門檢查或施工。由此可見，她根本無意合作。

8.　此外，房屋署已表示願意為她維修因昔日工程而致損毀的浴缸，以及安排她以健康理由調遷。然而，她卻不肯提供醫生證明書。因此，本署認為她一直拒絕與房屋署合作，實在不合情理。

9.　樓上住戶顯然沒有遵守租約條款，以致在房屋署實施的扣分制下，遭到扣分和警告，實在是咎由自取。

10.　有鑑於此，申訴專員認為樓上住戶的投訴不成立。

建議

11.　房屋署已接納申訴專員以下的建議：

(a)　發信向樓下住戶道歉；

(b)　假如樓上住戶仍拒絕合作，該署應採取果斷行動（例如嚴格執行扣分制或終止租約），切實地解決事件；以及

(c)　假如樓下住戶同意調遷，該署應盡快安排。

這兩宗個案顯示出申訴專員確保把錯誤糾正，以及在公職人員受到不公平指責時指出事實真相的職能。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

房屋署及建築署

個案編號： OMB 2002/3628
OMB 2003/0649
OMB 2003/0650

房屋署 — 維修責任 — (a) 在某學校升降機槽底污水倒流事件中推卸責任，以及沒有跟進處理公共去水渠淤塞問題，防止污水再次倒流 — 不成立

建築署 — 緊急維修服務 — (b) 在污水倒流事件中，沒有為校方提供適切服務 — 成立

事涉的資助學校（「學校」）位於某「居者有其屋」屋苑範圍內。屋苑當時尚未成立業主立案法團，房屋署代表香港房屋委員會（「房委會」）執行大廈公契經理人的職責，並監督管理公司的日常管理工作。根據合約，管理公司須每月檢查屋苑內公共去水渠一次，並於有需要時進行通渠和維修。然而，校舍內的維修則是經教育統籌局（「教統局」）交由建築署負責。根據教統局的指引，學校需要緊急維修服務時，須直接把申請表以傳真送交建築署，並將副本送交教統局。建築署在接獲申請表後，會派員到學校調查。如緊急維修工程的費用少於3,000元，校方須自費安排維修，惟建築署須負責提供專業評估和技術意見。

(a) 點投訴

2. 二零零二年三月十九日，學校發生第一次升降機槽底污水倒流，引致升降機損毀，肇事原因是屋苑一條公共去水渠淤塞。學校在當天通知建築署。其後，學校獲悉肇事去水渠屬房屋署管轄，遂向房屋署索償，要求支付升降機的維修費。房屋署即指示管理公司檢查肇事的去水渠，並把學校的索償要求轉交房委會的保險公司跟進。同年十月，保險公司委託的公證行回覆學校，指去水渠淤塞是由於住戶或裝修工人任意棄置建築廢料造成，因此保險公司不會支付升降機的維修費。然而，為防止淤塞再出現，房屋署已指示管理公司把檢查公共去水渠的次數增至每月兩次，並在屋苑大廈大堂張貼通告及向居民派發傳單，呼籲居民正確使用去水渠。

3. 二零零三年一月二十七日和一月二十九日，同類事故再度發生，學校立即通知建築署和房屋署。管理公司即時安排通渠和清理積水，並再次發出通告，提醒居民正確使用去水渠。

4. 本署發現，房屋署在三次污水倒流事件上均有積極跟進，並沒有推卸責任。

5. 因此，這個投訴點不成立。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

(b)點投訴

6. 在第一次污水倒流事件翌日，建築署職員曾實地視察，發現渠務署已清理公共去水渠的淤塞物。由於積水已退去，該職員遂終結個案。

7. 本署發現，建築署的工作指引或服務承諾，俱沒有具體指示員工應如何處理資助學校要求緊急維修的申請。雖然建築署在二零零三年一月二十八日接獲學校的緊急維修申請表（日期為一月二十七日），但該署人員並沒有到學校調查或向校方了解情況。一月二十九日早上，負責個案的職員接到校方來電求助，但仍然拒絕到學校視察，直至房屋署及其上司催促，才到學校評估情況。本署認為，該名職員的服務態度消極被動，而且欠缺熱誠。

8. 學校多次要求建築署提供永久解決污水倒流的辦法，該署職員建議校方堵塞升降機槽底的去水口，但同時指未知堵塞會否違例，又指此舉只是權宜之計，並以維修工程費用少於3,000元為理由，拒絕為學校進行工程。該署最終在三個月後經房屋署提議下，才答允為學校堵塞去水口。本署認為，建築署給學校的「專業意見」模稜兩可，而且敷衍草率。

9. 鑑於以上所述，這個投訴點成立。

總結

10. 整體而言，這宗投訴部分成立。

11. 申訴專員建議：

(a) 房屋署考慮採取更有效的方法檢查渠道，以便及早察覺淤塞問題；

(b) 房屋署把學校的索償要求交由屋苑業主的公眾責任保險公司，而非房委會的保險公司跟進；

(c) 建築署檢討及修訂工作指引，以便職員及學校雙方更清楚了解如何提供及獲得緊急維修服務的評估及專業意見；

(d) 建築署向學校致歉；以及

(e) 教統局參與建築署有關指引的檢討工作。

12. 上述三個部門均接納申訴專員的建議，並且逐步實行。

這宗個案顯示出申訴專員確保行政公平、公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

政府產業署

個案編號： OMB 2002/3014

政府產業署 — 處理投訴 — 轉介投訴前沒有先取得投訴人的同意 — 成立

投訴人居於某個由政府產業署（「產業署」）管理的紀律部隊宿舍，該宿舍有四個紀律部隊的居民協會。投訴人指稱，一名居民在其中一個居民協會的主席（「協會主席」）的妻子協助下，在宿舍內派發可能對他構成誹謗的報章影印本。

2. 投訴人於是致函產業署投訴，並要求將其投訴信轉交有關紀律部隊的宿舍組（「宿舍組」）跟進。產業署其後除了將載有投訴人個人資料的投訴信副本送交宿舍組外，亦將一份副本交予協會主席跟進。投訴人不滿產業署擅自把投訴轉介給事涉人士的丈夫處理。

3. 產業署解釋，事件涉及私人糾紛，為求低調處理，故希望協會主席能協助調解。況且，事件在宿舍已是街知巷聞，而投訴的關鍵人物是一名居民，而非協會主席的妻子，故此，該署沒有事先通知投訴人或取得其同意，便將其投訴信副本送交協會主席處理。

4. 該署補充，由於投訴涉及協會主席的妻子，宿舍組在進行調查時，也會向協會主席查詢，他最終亦會知悉投訴詳情並可猜測投訴人的身份。況且投訴人是另一個紀律部隊居民協會的主席，其個人資料對協會主席而言並非秘密。

5. 該署在檢討事件後承認，倘若於送交投訴信給協會主席前，能先獲得投訴人的同意，應更為理想。

6. 本署認為，產業署在轉介投訴時必須顧及投訴人的權益，先徵求他的同意。由於投訴涉及協會主席的妻子，倘若由協會主席從中協調，有角色衝突之嫌，甚或會令人懷疑他處事不公。

7. 該署擅自將載有投訴人個人資料的投訴信副本送交第三者，實在是粗心大意：該署既忽略了在處理個人資料時應有的謹慎態度，亦未盡責把投訴人的身份保密。

8. 申訴專員認為，這宗投訴成立。

9. 產業署已接納申訴專員提出的下列建議：

(a) 就轉介投訴前沒有取得投訴人的同意，致函向他道歉；

(b) 制定明確指引，規定有關人員在轉介投訴前必須取得投訴人的書面同意；以及

(c) 提高職員對個人資料的尊重，敦促他們在處理涉及個人資料的轉介時，必須嚴謹依循有關的法規和指引。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

食物環境衞生署

個案編號： OMB 2003/0567

食物環境衞生署 — 職員態度 — (a) 職員在執行職務時態度惡劣；以及 (b) 沒有妥善處理對員工的投訴 — 部分成立

投訴人聲稱曾目睹食物環境衞生署（「食環署」）一名職員在執行檢控阻街行動時，以不禮貌態度對待一名小販。當他與該名職員理論時，亦遭到不禮貌和囂張態度回應。該名職員表示，投訴人若感到不滿，可以提出投訴。當投訴人致電食環署投訴組時，接聽的女職員要求他提供事情的經過，並描述事涉職員的態度。她又表示不禮貌的定義很廣泛，若投訴人不能提供實質的資料，她只會把投訴記錄，但不會跟進。投訴人認為食環署的男職員態度惡劣，而女職員的處理手法亦不妥當，因為她沒有詢問有關人員的職員編號，反而要由投訴人主動提出。因此，他向本署投訴。

(a) 點投訴

2. 投訴人指食環署的職員態度惡劣，但由於沒有獨立第三者作證，本署未能就該名職員當時的舉止下判斷，因此(a)點投訴不成立。

(b) 點投訴

3. 本署得悉，食環署曾向員工發出兩份行政通告，即「如何處理與運作有關的投訴」及「如何處理與員工有關的投訴」，指示他們如何適當處理及跟進投訴。然而，該兩份通告都沒有說明員工在執行職務時若有市民即時提出投訴，應該如何處理。

4. 至於投訴人聲稱當日曾致電食環署投訴組，該署表示，有關電話號碼屬於某報社。該署並沒有收到有關投訴的記錄，亦沒有女職員曾接聽任何投訴電話。本署在調查時，投訴人提供了一份手提電話詳細帳單，證明事發當日上午他曾致電某電話號碼。經本署向食環署求證，該署承認電話號碼屬於某小販事務隊辦事處的無線電通訊控制室。但該署仍堅稱並無該次來電的記錄，而當日在控制室值勤的三名女職員均表示沒有印象接聽過投訴人的電話投訴。

5. 本署相信，投訴人確曾致電食環署，而一名女職員曾接聽他的電話，但該名女職員沒有記錄及向上司報告跟進。食環署沒有為員工提供適當的指引，讓他們妥善跟進在執行職務時市民作出的投訴。因此，(b)點投訴成立。

6. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

總結

7. 申訴專員向食環署提出以下建議：

(a) 修訂及補充兩份行政通告不足之處，指示職員如何妥善處理在執行職務時遇到的投訴。管理層亦應採取有效措施，確保所有市民致電該署的事項都得到妥善記錄及處理；以及

(b) 採取有效措施，確保前線工作人員嚴格遵守指引，不得對投訴選擇不作記錄，確保所有投訴能獲署方積極處理。

8. 食環署承諾會盡快落實上述建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

食物環境衞生署

個案編號： OMB 2003/0664

食物環境衞生署 — 牌照轉讓 — (a) 在持牌人單方面撤回轉讓食肆牌照申請後，沒有即時通知投訴人；以及 (b) 未有妥善處理投訴人的申請文件，使她的個人資料可能因而外洩 — 成立

投訴人與某食肆牌照持牌人（「持牌人」）一同前往食物環境衞生署（「食環署」）某辦事處申請轉讓牌照。衞生督察甲（「督察甲」）表示，待負責有關食肆所屬地區的衞生督察（「督察乙」）休假回來後，會將申請文件交予他處理，並告訴投訴人在一個月後致電向督察乙查詢申請進度。

2. 持牌人於一小時後折返，要求取消牌照轉讓申請。督察甲遂將申請文件（包括身份證副本）撕毀，棄置於辦公室的垃圾箱內。個多月後，投訴人的兄長致電查詢申請進度時才得悉申請已被撤回。投訴人感到不滿，遂向督察甲的上司投訴。督察甲的上司除向投訴人道歉外，亦表示因文件已被撕毀，所以其個人資料外洩的機會甚微。

(a) 點投訴

3. 督察甲沒有依照規定要求持牌人以書面提出撤回轉讓申請，也沒有向投訴人查證她是否知悉撤回申請一事。此外，在發生這宗個案前，食環署只規定申請提出更改的一方，須以書面通知該署及牌照轉讓的另一方，卻沒有指示員工須確保另一方已知悉更改事項。本署認為，牌

照轉讓申請是由轉讓雙方共同簽署及提出的，在重要的更改事項（例如撤回轉讓申請）上，食環署應確保另一方亦了解情況。因此，食環署和督察甲均須對事件負責。

4.　這個投訴點成立。

(b) 點投訴

5.　食環署雖表示員工應遵照個人資料私隱專員公署所發出的指引，視身份證副本為機密文件處理及存放；然而，該署有關的行政通告並沒有指示員工應根據該指引行事，也沒有指示他們如何妥善處理（例如保存或銷毀）載有個人資料的文件。

6.　督察甲撕毀申請文件後，隨意棄於垃圾箱內，投訴人憂慮個人資料可能外洩，並非無理。本署不接納食環署指督察甲經驗尚淺的辯說，因為他任職衞生督察已將近三年。

7.　故此，這個投訴點成立。

其他觀察所得

8.　食環署的內部指引規定，對於簡單的牌照轉讓申請個案，最遲須於接獲申請文件後十個工作天內，就申請結果發出通知書。督察甲表示批核需時一個月，是過分謹慎，沒有遵照署方的內部指引。

9.　此外，食環署印製的「服務承諾」小冊子沒有包括牌照轉讓申請一項，令市民無從查證批核所需的時間。

結論

10.　整體而言，這宗投訴成立。

部門及事涉職員的回應

11.　食環署已對督察甲作內部處分，並發出新指引提醒員工，若任何一方撤回轉讓申請，須立即通知另一方。此外，員工亦須將轉讓牌照的申請文件妥為存檔，如無授權，不可銷毀。

12.　督察甲承認犯了過失，但認為事件對他不公平，因為食環署並沒有就單方面撤回轉讓牌照申請，以及處理載有個人資料的文件方面訂定明確指引。再者，申請表上已列明，提出更改的一方須自行通知另一方，因此，食環署和他都沒有責任通知投訴人。

13.　另外，食環署及督察甲均認為，向投訴人表示批核工作所需的一個月，其實包括了發出通知書後必須辦理的行政手續所需的時間，故並非過分謹慎。

總結及建議

14.　本署認為，由於政府部門不可能就每一種情況都訂定執行程序，遇到特殊情況，員工應運用分析能力去處理，或請示上司。在這宗個案中，持牌人在遞交申請表一小時後便撤回申請，而投訴人並沒有同行，任何員工皆應提高警覺，謹慎處理。

15.　原則上，新持牌人在接獲牌照轉讓批准信時，即可開始營業。食環署及督察甲不應把隨後須辦理行政手續的時間也計算在批核時間內。

16.　此外，督察甲認為本署不應對個人資料可能外洩等瑣碎事件進行調查。然而，因沒有妥善處理文件而導致個人資料外洩，可能觸犯法例，本署並不認為這是「瑣碎」事件。

17.　申訴專員對這宗投訴的結論維持不變。

18.　食環署已經以書面向投訴人致歉；並同意把新指引納入其《衞生工作守則》之內；在內部行政通告中加入細則，指示員工如何妥善處理載有個人資料的文件；以及在其「服務承諾」小冊子中加入處理食物業牌照轉讓申請的服務承諾。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

屋宇署

個案編號： OMB 2003/0981

屋宇署 — 勸諭信及清拆令 — 沒有就同一個物業的三項違例建築工程同期發出勸諭信或清拆令 — 部分成立

投訴人投訴屋宇署，指該署在某年六月至翌年三月期間，先後就他同一個物業的三項不同的違例建築工程，分別發出勸諭信或清拆令，以致他不能安排同期進行清拆工程，浪費時間和金錢。該三項違例建築工程分別是外牆僭建的花架和簷篷、天台搭建物及阻塞走火通道的外掩鐵閘。

2.　據屋宇署表示，上述三項違例建築工程分別由其轄下三個組別負責處理，即樓宇部、特別職務天台小組（「天台組」）及防火規格組（「防火組」）。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

3.　某年五月，防火組向投訴人的大廈各單位業主發出勸諭信，要求業主拆除「任何違例建築工程」。同年六月，天台組與樓宇部經協調後，向投訴人發出清拆天台搭建物的勸諭信及外牆違例建築工程的清拆令；同年十一月，防火組就投訴人的外掩鐵閘發出勸諭信。最後，天台組於翌年三月就其天台搭建物發出清拆令。

4.　屋宇署認為，有關的勸諭信及清拆令已在該年五月至六月期間發給投訴人，而各單位在處理投訴人的個案時，亦已依照該署的訓示，盡量互相協調和配合，以減低對投訴人造成的不便。

5.　本署認為，樓宇部和天台組曾互相協調，向業主同時發出命令及勸諭信，這點值得鼓勵。但防火組並無同步發出勸諭信，而信件的內容亦相當籠統。屋宇署作為執法機構，應盡量協助業主了解並遵從有關法例的規定。該署在保障大眾生命及財產的同時，亦應盡量減少對業主的滋擾，以及避免浪費他們的資源。

6.　申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

7.　申訴專員向屋宇署提出以下建議：

(a)　制定內部指引，明確指示各單位如何協調同步發出勸諭信及命令的工作，盡量減少對公眾的滋擾；以及

(b)　在發出清拆違例建築工程的勸諭信時，應給予有關市民清晰的指示。

8.　屋宇署已落實上述建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

屋宇署及土地註冊處

個案編號：　OMB 2002/3267
　　　　　　OMB 2002/3268

屋宇署 — 通訊地址 — 沒有按投訴人的要求更改通訊地址 — 部分成立

土地註冊處 — 通訊地址 — 拒絕為投訴人更改通訊地址 — 不成立

　　投訴人指屋宇署沒有按他的要求更改通訊地址，而土地註冊處則拒絕為他更改地址，兩個部門互相推卸責任。

2.　二零零零年，屋宇署因為要緊急拆卸投訴人單位外的簷篷，曾兩度發信給他，但信件均

寄往他的舊地址。他於是去信屋宇署，要求更改通訊地址。該署隨後更新了資料，並把信件寄到他的新地址。

3.　　然而，屋宇署在二零零二年向投訴人發出清拆其單位的違例建築物的命令時，又把信件寄往他的舊地址。當他向屋宇署查詢時，該署職員表示，業主的資料是土地註冊處提供的。他於是致電土地註冊處，要求更改通訊地址，但該處卻拒絕他的要求，指更改地址是由屋宇署負責的。

4.　　屋宇署解釋，該署在接到投訴人要求更改通訊地址後，已把新地址記錄於有關檔案。但由於二零零零年的緊急拆卸簷篷工程與二零零二年的清拆違例建築物命令分屬兩個不同的檔案，而且由不同分組負責，所以發出命令的人員未有察覺投訴人曾經更改地址。對於引致投訴人不便，該署表示抱歉，同時已提醒員工在處理舊檔案時，應查核個別業主曾否更改地址。

5.　　二零零二年七月，屋宇署開始試行「樓宇狀況資訊系統」(「系統」)，把土地註冊處提供的業主資料和業主要求更改的資料輸入系統。該署會先查核系統所載的記錄才發出任何命令，而且已在系統中更新了投訴人的通訊地址。

6.　　另一方面，《土地註冊條例》並沒有授權土地註冊處處長更改或更新已註冊土地文件的內容。為避免日後再有同類投訴，土地註冊處已經與其他部門舉行會議，提醒他們注意在已註冊土地文件上登載的地址，也未必是業主的最新資料。該處亦會在向各有關部門提供的業權報告中加上同樣的註釋，以及列明載有該通訊地址的文件的註冊日期。

7.　　本署認為，土地註冊處只是根據法例賦予的權限行事，並非推卸責任。

8.　　綜合以上所述，投訴人對屋宇署的投訴部分成立，而對土地註冊處的投訴則不成立。總括而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

結論

9.　　申訴專員向屋宇署提出下列建議：

(a)　提醒職員應把業主通知的更新資料盡快輸入系統，並向職員解釋土地註冊處的職責；

(b)　訓示職員在收到土地註冊處的業權報告時，應先翻查相關的檔案及系統的記錄，確保資料正確才發出命令，尤其須注意資料是否需要更新；

(c)　研究可否從其他途徑取得業主最新的通訊地址；以及

(d)　督促各分組的職員提高警覺，而工作上相關的人員更應加強溝通和協調。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

屋宇署及環境保護署

個案編號： OMB 2003/2024
OMB 2003/2025

屋宇署及環境保護署 — 清拆含有石棉的建材的清拆令及勸諭通知 — 沒有就同一個物業的僭建物同步發出清拆令及勸諭通知 — 部分成立

投訴人投訴屋宇署和環境保護署（「環保署」），指該兩個部門在就其單位的僭建物發出清拆令和勸諭通知上協調不足。她指屋宇署曾在一月就其單位的花架發出清拆令，而環保署則在同年四月就拆除其含有石棉物料的簷篷發出通知。由於為清拆花架而在外牆搭建的棚架已經拆去，她要為清拆簷篷額外支出一筆費用。

2. 屋宇署和環保署均強調，在勸諭業主拆除含石棉物料的僭建物的特別行動中，他們的協調工作良好。他們的安排使業主在開始拆除懷疑含有石棉物料的僭建物之前，知悉清拆這類物料的有關法例規定。

3. 事涉單位的樓宇是屋宇署二零零一年特別行動的目標大廈之一。環保署曾勘察這些目標大廈，以確定當中是否有含石棉物料的僭建物。屋宇署只要求投訴人拆除其單位的一個花架，並沒有要求她清拆該輕型簷篷，因為簷篷的大小和材料都沒有超過可容忍的標準。然而，由於該簷篷含有石棉物料，環保署遂向投訴人發出通知，解釋《空氣污染管制條例》的規定。若投訴人要拆除簷篷，便須遵守有關規定。該通知屬勸諭性質，並不是清拆簷篷的命令。

4. 環保署已在屋宇署發給投訴人的勸諭信和清拆令中，夾附「拆除含石棉物料的僭建物」單張，兩次提醒投訴人有關的法例規定。

5. 本署認為，政府部門有責任協助和方便市民遵守政府規例或法律條文。就這宗個案而言，儘管兩個部門負責執行的法例不同，對事涉簷篷的關注也有不同，但若他們能互相協調配合，屋宇署發出清拆令與環保署發出通知之間相隔的時間定可縮短。環保署的通知由於指明石棉的位置，若能及早發出，亦會有助投訴人決定其清拆安排。

6. 申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

海事處

個案編號： OMB 2003/2451

海事處 — 海事意外 — 延誤調查及處事馬虎 — 成立

二零零三年五月，投訴人於本港水域潛水，在升上水面時被一艘快艇撞傷，由朋友送院治療，須留醫逾40天並接受兩次骨科手術。海事處轄下某海事分處(「分處」)分析有關意外的資料後，認為證據不足，建議不檢控肇事快艇的船長。

2. 分處其後將檔案送交海事處海事意外調查組(「調查組」)作進一步分析和評估，惟調查組並沒有記錄收件日期，亦沒有將檔案分派給調查主任跟進。當投訴人於八月致電查詢時，調查組表示沒有收過該檔案，也不知悉她的意外。投訴人即日去函海事處，投訴其職員的辦事能力和態度。調查組其後致函投訴人，一方面就誤以為沒有收過意外檔案一事道歉，另一方面則贊同分處因證據不足而不檢控船長的建議。投訴人感到不滿，遂再去函投訴。海事處在覆函中只是重申調查結果的理據。

3. 海事處給予前線組別的指引，將海事意外劃分為「重大事故」及「非重大事故」兩類。前者須由有關組別即時通知調查組跟進；後者則由有關組別負責評估意外原因。然而，給予調查組的指引卻把海事意外劃分為「十分嚴重事故」、「嚴重事故」、「不太嚴重事故」和「其他事故」四類。調查組須就首三類意外進行調查。

4. 海事處承認，前線組別一般未能充分掌握指引內界定「嚴重受傷」之準則(即傷者「從受傷之日起的七天內有超過72小時無行為能力」)。在本個案中，分處職員並沒有親自了解投訴人的傷勢，只憑投訴人的朋友提供的資料，即認為投訴人並非「嚴重受傷」，因而沒有將意外列為「重大事故」。然而，投訴人的傷勢其實符合「嚴重受傷」的定義，分處應即時將意外轉交調查組，以「重大事故」類別跟進。

5. 海事處又解釋，調查組當時因工作量特別大，所以忽略了「性質較輕微的個案」，未有將投訴人的檔案存檔及分派給調查主任處理。

總結及建議

6. 本署認為，分處將投訴人的意外錯誤分類，是因為前線人員未能掌握「嚴重受傷」的定義，而處方亦沒有為他們提供詳細闡釋，以致他們只能憑主觀理解，判斷意外是否屬於「重大事故」。此外，海事處向前線組別和調查組人員分別發出不同指引，容易引致兩組人員對同一事故的嚴重性有不同理解，以不同方法處理。另外，海事處沒有就如何確定及記錄傷勢提供指引，而供涉及意外的人士填寫的「海事意外事故報告」亦沒有申報傷勢一欄。至於工作量驟增的問題，海事處可以調動人手或採取其他措施解決，不應容許個案被置之不理。

7. 有鑑於此，本署認為，這宗投訴成立。

8. 申訴專員建議海事處：

(a) 向投訴人書面致歉；

(b) 檢討有關界定受傷程度和事故嚴重性的指引；

(c) 清楚指示職員如何確定及記錄傷勢；

(d) 在「海事意外事故報告」中加入申報傷勢一欄；以及

(e) 採取適當措施，以確保調查組檔案室妥善記錄收件日期，並盡快將收到的檔案存檔及分派給調查主任跟進。

9. 海事處接納全部建議，並擬逐步落實。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

教育統籌局（前為教育署）

個案編號： OMB 2002/4649

教育署 ／ 教育統籌局 — 私立學校的規管 — (a) 無理拒絕學校收費模式的申請，造成延誤和濫用職權；(b) 延誤處理准用教員許可證的申請；(c) 在未有適當的授權下，試圖把該校不公開的資料上載到教育署網頁；(d) 沒有對未經註冊的學校採取行動；以及 (e) 在訂定新規管措施前缺乏諮詢 — 部分成立

投訴人是某補習學校的校長。二零零一年五月，教育署批准該校的申請，分六期收取各項課程的學費，而不須按照《教育規例》第 62 條（「第 62 條」）的規定，分 10 期或 12 期收取的標準收費模式。二零零一年六月一日，《二零零一年教育（修訂）條例》生效，修訂了第62條的條文，課程學費須按月平均定額收取。因此，當時的教育署規定，所有學校須提交二零零一／零二年度開辦課程的收費詳情，以便該署審批和發出新的收費證明書。

2. 在獲悉上述規定後，投訴人依然按照二零零一年五月獲准的收費模式，為現有和新辦的課程申請新的收費證明書。教育署拒絕有關申請，理由是不符合新的第62條的規定。由於教育署沒有向投訴人解釋為何沒有如二零零一年五月般給予豁免，投訴人因此感到不滿。

3. 投訴人指稱，在二零零一年十一月的一次會議上，教育署一名職員在未經授權的情況下，提議給予「寬限期」，讓他維持現有收費模式一年。他認為這項提議企圖誘使他放棄已獲准的收費模式，是濫用職權。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

4. 投訴人進一步指稱，教育署在處理其聘用海外教師的申請上，花費過長時間。當中的一份申請，教育署用了接近一年的時間才完成審批。

5. 二零零二年五月，教育署要求所有私立學校提交有關學校設施、教職員和保險計劃等資料。教育署通知各學校，部分資料將會上載該署網頁，供公眾參考。投訴人認為，若未經學校的同意，教育署是無權公布有關資料的，而該署又沒有指出此點，等於欺騙。

6. 投訴人又指教育署沒有針對未經註冊的學校採取執法行動，而在提出有關修訂條例之前，也沒有適當地諮詢業界。

7. 二零零三年二月，當局撤銷教育署，由教育統籌局（「教統局」）負責該署的所有職能。

(a) 點投訴

8. 教統局解釋，由於私立學校全年都招收學生，而有些課程又少於十個月，因此他們在遵守舊有第62條的規定方面會有困難。再者，在二零零零 ╱ 零一年度，有數間私立學校倒閉，導致家長和學生蒙受金錢損失。新的第62條規定學校須分期平均定額收取學費，保障家長和學生的利益，同時亦為學校提供靈活性。

9. 本署認為，教統局不應撤回在二零零一年五月就現有課程已批准的收費模式，但該局基於新課程的收費模式不符合新的第62條的規定而拒絕有關申請，則既合法又恰當。儘管如此，教育署理應向投訴人解釋，在二零零一年五月批准的豁免，是教育署署長酌情作出的決定，而基於新的第 62 條的規定，署長遂不擬對新申請行使酌情權。

10. 至於所指稱的「寬限期」，教統局解釋那只是一項探詢性的建議。本署認為教統局的解釋合理，沒有證據證明事涉教育署職員有濫用職權之嫌。

11. 總括而言，這個投訴點部分成立。

(b) 點投訴

12. 教統局解釋，關於申請註冊成為准用教員的審批工作，當中涉及與公務員事務局核實有關學歷，而且視乎有關文件的簽發機構，教統局或有需要諮詢香港學術評審局。因此，這類個案需較長時間處理。

13. 在投訴人提及的六宗申請中，三宗需與學術評審局澄清資料，而有兩次出現輕微的阻延，但本署並無發現教育署 ╱ 教統局在處理申請上有任何不當的延誤。本署接納教統局的解釋，指輕微的阻延是由於該局工作量大增和縮減人手所致。

14. 因此，這個投訴點不成立。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

(c) 點投訴

15. 本署得悉，在要求各校監根據《教育規例》第 94 條和《教育條例》第 39 條的規定提供學校資料的通函中，教育署已要求校監在回條上簽署，表示明白有關資料會上載網頁。此舉應足以消除對教育署有任何欺騙意圖的懷疑。

16. 有鑑於此，這個投訴點不成立。

(d)點投訴

17. 《教育條例》第 3 條對學校的定義為：「一間院校……其於任何一天向 20 人或多於 20 人或於任何時間同時向 8 人或多於 8 人提供幼兒、幼稚園、小學、中學或專上教育……」。就有關在二零零二年六月和八月接到的兩宗指某學校未經註冊而開辦的投訴（一宗是匿名，另一宗則由一名市民提出），教育署中央監察小組曾實地視察。就第一宗投訴，該署人員在有關處所只發現三名學童，而就第二宗投訴則沒有發現任何學生。因此，教育署不能確定該處有開辦學校。

18. 由於教育署確有跟進該兩宗投訴，這個投訴點不成立。

(e) 點投訴

19. 教統局承認，在向立法會提交《二零零零年教育（修訂）條例草案》前，並沒有諮詢私立學校，但該局已諮詢教育委員會及立法會的教育事務委員會。再者，在提出有關條例草案時，並沒有私立學校的代表組織，因此未能向他們諮詢。

20. 儘管本署同意若要教育署諮詢每所補習學校，確有實際困難，但本署認為，教育署作為一個公開問責的部門，在落實有關條例草案前，理應先諮詢有關界別成員的意見。

21. 有鑑於此，這個投訴點部分成立。

結論及建議

22. 整體而言，這宗投訴部分成立。

23. 教統局接納本署下列的建議：

(a) 向學校清楚説明，把學校資料上載教統局網頁並不是強制性的，而且必須得到他們的同意；以及

(b) 法例或政策上若有任何重大修改，須確保受影響人士 ／ 組織獲得充分諮詢。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

附件 12

經全面調查後終結的個案撮要選錄

康樂及文化事務署及郵政署

個案編號： OMB 2002/4088
OMB 2003/0606

康樂及文化事務署及郵政署 — 郵寄通知書 — (a) 延遲派送公共圖書館「領取書籍通知書」— 不成立

康樂及文化事務署 — 職員態度 — (b) 處理查詢時不禮貌 — 不成立

投訴人透過康樂及文化事務署（「康文署」）的「預約圖書館資料」服務預約公共圖書館書籍，但她在領取書籍限期當天晚上才收到「領取書籍通知書」（「通知書」），因而未能依時領取預約的書籍。翌日，她往圖書館要求澄清此事。當圖書館館長正耐心地與她討論如何處理時，旁邊一名職員無禮地插話，指投訴人故意逾期取書，卻又不想繳付預約費。

(a) 點投訴

2. 在收到「預約圖書館資料」的申請後，康文署職員便會為讀者保留預約的資料，然後列印通知書寄給讀者，通知他在限期前領取書籍。在寄出通知書前，職員會在通知書上蓋上郵資及日期的郵戳，並在同日把郵件交往指定的郵政局安排派遞。

3. 康文署的電腦記錄及通知書上的郵戳均顯示，在領取書籍限期前12天，該署已把通知書送交指定的郵政局。

4. 根據郵政署提供的資料，在領取書籍限期前一天，通知書被退回該署重新派遞。由於通知書上沒有註明郵件為何退回重新派遞，該署不能確定郵件延遲派送給投訴人的原因。

5. 因此，本署認為(a)點投訴不成立。

(b) 點投訴

6. 根據在事件當天值勤的其他圖書館職員所述，投訴人曾就遲收通知書一事查詢如何解決。事涉職員確曾突然高聲説話，表示投訴人無論有否取書，都必須繳付預約費。

7. 康文署的指引訂明，無論讀者是否到取書籍，圖書館均會就每項成功預約的資料收取2.5元預約費。然而，在特別情況下，包括因他人疏忽而引致的損失，職員可按照內部指引，經上級人員審批後，考慮豁免收費。就本個案而言，事涉職員在處理這事上實欠靈活，並沒有考慮到康文署可酌情豁免收費。然而，本署相信她只是高聲説話，並非故意對投訴人不禮貌。

8. 因此，(b)點投訴不成立。

9.　申訴專員建議，康文署在登記讀者的通訊地址時，應向讀者核實資料。此外，投訴人在來信中讚揚那天當值的圖書館館長以積極有禮的態度靈活處理問題，故此，本署建議康文署表揚該名館長。康文署已經接納並落實有關建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保官僚習性不會影響行政公平，以及公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

運輸署及地政總署

個案編號： OMB 2003/2039
OMB 2003/2040

運輸署及地政總署 — 公眾碼頭 — (a) 處理投訴人的查詢時互相推卸責任，沒有給他合理的回覆；以及 (b) 沒有妥善處理某公眾碼頭缺乏適當乘客設施的問題 — 部分成立

投訴人是某渡輪航線的乘客。在二零零三年六月至七月期間，他曾就渡輪公司申請租用某公眾碼頭，以便設置乘客設施被拒一事，分別向地政總署和運輸署查詢。他指兩個部門互相推卸責任，罔顧渡輪乘客的安全。

(a) 點投訴

2.　運輸署在二零零二年四月獲悉渡輪公司計劃使用該公眾碼頭營辦航線時，已即時去信知會地政總署，要求該署在收到渡輪公司租用碼頭的申請後盡快處理，其後更把催促渡輪公司遞交申請的信件副本抄送地政總署。二零零二年十二月，渡輪公司獲運輸署簽發牌照，可以開辦航線。牌照上註明渡輪公司享有該碼頭的專用權。然而，渡輪公司一直沒有向地政總署遞交租用碼頭的申請書，到二零零三年三月，才向地政總署申請獨家使用碼頭，以便設置乘客設施。同年五月，基於公眾利益和土地政策的考慮，地政總署拒絕渡輪公司的申請，並把拒絕信副本抄送運輸署。

3.　當投訴人分別向運輸署和地政總署查詢時，兩個部門正為渡輪公司租用碼頭一事爭論。地政總署職員向投訴人表示，除非運輸署批准，否則地政總署無法批出該公眾碼頭的租約；而運輸署職員則說已去信地政總署，表示支持渡輪公司的申請。投訴人其後多次向兩個部門求證。地政總署職員稱，運輸署對申請表示支持並不足以令地政總署批出租約，但運輸署可接管碼頭，直接批出租約。然而，運輸署職員卻表示，運輸署不能這樣做。

4.　地政總署稱，運輸署在未諮詢地政總署前，不應把該公眾碼頭的專用權批予渡輪公司，既然運輸署已簽發渡輪服務牌照，便應接管碼頭和直接批出租約。運輸署則指地政總署自二零

零二年四月以來，一直沒有就此事作出回應，因此，運輸署誤以為地政總署可簽發短期租約予渡輪公司，到二零零三年八月，才知道這並不可行。由於職權所限，運輸署不可能接管碼頭和批出租約。

5. 本署認為，有關職員在回覆投訴人的查詢時，都只是表達所屬部門的立場，而沒有考慮到兩個部門其實是代表政府回應同一個問題。兩者明顯缺乏溝通和協調，而該兩名職員均未能代表政府給予投訴人一個綜合有理的回覆。

6. 因此，(a)點投訴成立。

(b) 點投訴

7. 該碼頭與其他公眾碼頭一樣，已經有基本設施和安全設備。民政事務總署並沒有接到其他指該碼頭的設施不安全的投訴。渡輪公司計劃租用碼頭增添乘客設施是商業考慮，並不表示碼頭缺乏適當的設施。

8. 因此，(b)點投訴不成立。

其他失當之處

9. 這宗個案的問題源於運輸署未有確定碼頭的土地限制，便批出專用權予渡輪公司，這明顯是行政失當。

10. 雖然地政總署拒絕渡輪公司的申請是符合有關的土地政策，但該署沒有回應運輸署的知會文件，也沒有及早提醒運輸署該碼頭的土地限制，其後更沒有與運輸署商討，便直接拒絕渡輪公司的申請，忽略了兩個部門的合作夥伴關係。本署認為，地政總署過於官僚，不夠靈活，也欠缺警覺性和合作精神。

11. 地政總署職員在未經運輸署確認可行之前，便向投訴人提出一個運輸署其後證實並不可行的建議，有疏忽之嫌。

結論及建議

12. 整體而言，這宗投訴部分成立。

13. 申訴專員建議，運輸署和地政總署為職員制定指引，以便妥善處理涉及其他部門的公眾查詢，特別是應在與其他部門達成共識後，才回覆查詢。

14. 申訴專員建議，運輸署檢討和修訂簽發渡輪服務牌照的程序指引及加強這方面的監管；

又建議地政總署制定指引，使職員積極靈活地處理其他部門的知會文件；以及採取有效的措施，消除官僚作風，培養積極主動的服務文化，以及提升與其他部門合作的團隊精神。

15. 運輸署和地政總署原則上同意本署的結論。然而，地政總署認為，其職員處理投訴人查詢的方法並無不當。本署將監察兩個部門落實上述建議的情況。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及把錯誤糾正的職能。

漁農自然護理署

個案編號： OMB 2002/1163

漁農自然護理署 — 處理走失狗隻 — 某動物管理中心的職員疏於職守，以致投訴人未能領回走失狗隻，而狗隻隨後被人道毀滅 — 成立

投訴人於二零零二年二月走失了一隻只有三條腿的狗。她曾先後於二月十九日和二月二十日兩度致電漁農自然護理署（「漁護署」）轄下某動物管理中心（「A中心」）查詢，但職員均表示沒有任何有關記錄。二月二十三日，投訴人從一志願機構得悉，該機構曾在二月十七日把一隻三條腿的狗轉交A中心，但牠已被人道毀滅。投訴人於是親往A中心查詢，但是職員仍然表示並無有關記錄。可是，當她在二月二十五日再致電A中心查詢時，一名職員卻向她確認有一隻三條腿的狗已於二月二十二日被人道毀滅。

2. 投訴人認為A中心的職員疏於職守，以致她未能領回愛犬，而牠最終被人道毀滅。

3. 一般而言，漁護署會把報失動物的資料以傳真通知其轄下四個動物管理中心。漁護署總辦事處職員甲在接到投訴人的首次電話後，即致電A中心向當值職員查詢，但不得要領。職員甲亦發傳真給各動物管理中心，A中心並沒有收到該傳真文件的記錄，但另有兩個動物管理中心則收到有關傳真。而A中心當時唯一當值的職員（「職員乙」）在回應本署的查訊時，亦聲稱不曾收到任何有關一隻三條腿的狗的電話或傳真查詢。

4. 漁護署於本署調查的最後階段，才提交了流動電話服務公司的記錄，顯示職員甲確曾致電A中心。然而，該署無法確定當日除職員乙外，A中心是否有其他職員接聽了職員甲的電話。但無論如何，有關職員在接聽電話後，沒有跟進或記錄該次談話。

5. 至於投訴人第二次（即二零零二年二月二十日）致電漁護署查詢的經過，該署給予本署的首兩份回覆均以A中心職員丙的調查報告為依據，當中所載的事件經過，與投訴人的版本相同，即承認A中心曾收到該次電話查詢。然而，該署在第三次回覆本署時，卻根據職員丙的「進一步調查」報告，否定該中心職員曾接聽有關一隻三條腿的狗的電話查詢，並認為該署首兩份覆函，只是基於投訴人提供的資料，並未經A中心職員確認屬實。在詳細審研職員丙的初次

調查報告和衡量各種可能性後，本署信納，投訴人確曾再次致電A中心，但職員按手頭資料答覆後，沒有把該項查詢列為報失個案。

6. 漁護署向本署提供自相矛盾的資料及推翻早前的評論，雖無證據顯示有意誤導本署，但本署對其輕率的態度和處事方式，實有所保留。此外，該署及前述志願機構所提供有關該隻狗的文件，均無記錄牠只有三條腿的特徵，顯示事涉各方的記錄過於簡略。

7. 不過，假如狗隻有植入微型晶片或附有狗主的資料，漁護署便可以第一時間聯絡狗主，這次事件的結局便會不同。所以，狗主亦須為事件負上部分責任。

8. 整體而言，這宗投訴成立。

9. 為免同類事件再次發生，漁護署已就其內部溝通記錄不足的問題，要求職員記下通電話同事的身份。該署並已就回覆市民有關走失狗隻的查詢，以及動物管理中心接收和處理狗隻的程序等，訂定更詳盡和清晰的指引。此外，漁護署已開始使用綜合電話查詢中心系統，許多報失狗隻的個案現已由該系統轉介至各動物管理中心。

10. 申訴專員建議，漁護署向投訴人致歉，並就核實志願機構提交的狗隻資料、處理走失狗隻、動物管理中心如何保存動物的資料、對職員工作表現的監督，以及處理和調查投訴的機制等方面作出改善。

11. 漁護署已接納這些建議。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

漁農自然護理署及效率促進組

個案編號： OMB 2002/3586
OMB 2003/0209

漁農自然護理署 — 收取動物服務 — (a) 在收取投訴人棄養的狗隻時處理不當；(b) 在過程中過於粗暴，把部分狗隻勒斃；以及 (c) 就有關狗隻被人道毀滅的時間方面向投訴人提供錯誤的資料，使她失去領回狗隻的機會 — 部分成立

效率促進組 — 處理查詢 — 綜合電話查詢中心沒有妥善處理投訴人的查詢 — 不成立

投訴人要求漁農自然護理署（「漁護署」）派員收取她打算棄養的六隻狗。她指稱，由於動物管理隊（「管理隊」）沒有帶備足夠的狗籠，其中一隻小狗要與一隻陌生大狗放在同一個籠內，結果被咬死。此外，管理隊在帶走另外三隻小狗時用捉狗索套著牠們的頸項，粗暴地把牠們勒斃。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

2.　其後，投訴人多次致電漁護署熱線，表示希望領回狗隻，該署人員説她的六隻狗已全部被人道毀滅。投訴人指出，她並沒有簽署任何文件，授權漁護署把狗隻人道毀滅。此外，對於進行人道毀滅的時間，不同職員先後給予她不同的答覆，以致她因被誤導而失去領回狗隻的機會。

(a) 點投訴

3.　漁護署表示，管理隊當日帶備了三個大狗籠及一個小狗籠，而兩個大籠已分別載有一隻較早前從別處收取的大狗。管理隊把投訴人帶來的其中兩隻狗放入空籠後，曾建議翌日再準備足夠的狗籠來收取其餘四隻狗，但投訴人堅持要他們一次過把六隻狗帶走，他們於是把一隻小狗放進已載著一隻患病大狗的籠內，然後隨投訴人到其住所把另外三隻狗帶走，並把牠們放入載有其他狗隻的籠內。

4.　漁護署澄清，除了咬人的狗要單獨關起來之外，該署並無硬性規定一個籠只能放一隻狗。管理隊的領隊表示在收取狗隻後一直有留意狗籠的情況，同一個籠內的狗並沒有打鬥，亦沒有小狗被咬死。

5.　然而，本署注意到，投訴人在預約收狗服務時已聲明有六隻狗，管理隊理應預備好足夠的狗籠。故此，管理隊在收狗時確實是準備不足。

6.　管理隊的領隊堅稱當日曾向投訴人解釋狗隻會被人道毀滅，並曾要求投訴人簽署「動物處理授權書」(「授權書」)，不過她以身體不適為理由而沒有簽署，管理隊於是在收狗後離去。漁護署表示，投訴人當時情緒激動，但她已口頭授權該署處理狗隻，故此領隊的處理方法可以接受。

7.　本署認為，簽署授權書是必須的手續，既可避免日後有任何爭拗，亦可證明動物的主人知悉有關動物會被人道毀滅。投訴人沒有簽署授權書而管理隊仍然收取其狗隻，實屬不當及不智。此外，漁護署應該就收取動物程序訂定詳細的指引。

8.　這個投訴點成立。

(b) 點投訴

9.　管理隊的領隊表示，他們用捉狗索把三隻小狗帶走時，並沒有使用暴力，更不會把牠們勒死。

10.　根據漁護署的「自願放棄動物記錄冊」，投訴人的六隻狗在到達動物管理中心時仍然健康，獸醫將牠們人道毀滅前，亦無發現有任何一隻受傷或死亡。故此，這個投訴點不成立。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

(c)點投訴

11.　投訴人在翌日致電漁護署熱線，並留下口信。該署人員其後回覆她時，得悉她想領回狗隻，於是告訴她，在她上午來電前她的六隻狗已經被人道毀滅。其後數天，投訴人多次致電該署熱線及親到該署再三查詢，該署另外兩名職員均告訴她其狗隻是在該日下午被人道毀滅的。投訴人因此認為該署人員提供錯誤的資料而誤導她，使她失去領回狗隻的機會。

12.　本署經調查後確定，進行人道毀滅的時間，應為收狗後翌日上午投訴人首次致電漁護署熱線之前，故此，該署兩名職員確曾向她提供錯誤資料。但儘管如此，這對於投訴人領回狗隻的機會其實並沒有影響。

13.　這個投訴點部分成立。

14.　「漁護署熱線」是由政府總部效率促進組轄下的綜合電話查詢中心（「查詢中心」）負責接聽的。投訴人聲稱在收狗後翌日致電熱線時，已表示希望領回狗隻，但查詢中心人員卻沒有在發給漁護署的電郵中提及她這項要求，她因此懷疑查詢中心的人員沒有妥善處理她的查詢。

15.　據效率促進組提供的資料及有關的電話錄音顯示，查詢中心人員已準確記錄投訴人的查詢，並無處理失當之處。故此，對效率促進組的投訴不成立。

整體觀察所得

16.　總括而言，這宗投訴部分成立。

17.　漁護署已向提供錯誤資料的職員發出口頭警告，並就收狗過程欠妥善及在回覆其查詢時提供前後矛盾的資料向投訴人道歉。該署亦已就上門收取棄養動物的程序發出新指引，指示管理隊員工必須取得動物主人簽妥的授權書。此外，動物管理中心亦添置了可摺疊的狗籠，以備不時之需。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率，以及在公職人員受到不公平指責時指出事實真相的職能。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

衞生署

個案編號： OMB 2003/0422

衞生署 — 派籌制度 — (a) 門診派籌制度欠缺公平；(b) 未有制定加籌的準則；以及 (c) 沒有適當跟進投訴 — 部分成立

投訴人於某日中午十二時半到達衞生署轄下某普通科門診診所(「診所」)，在35號的位置候診。診所會派發38個籌號，並於下午二時半開始派發。但在登記至33號籌的病人後，診所職員通知往後的輪候者，籌號已經派畢。

2. 投訴人與職員交涉，得悉有較前的輪候者替人代領多於一個籌號，致令較後的輪候者向隅。當她要求加籌時，醫護人員卻評定她不屬病情嚴重而可獲加籌的病人。其後，她向護士投訴派籌制度不公平，但診所卻未有適當跟進。

(a) 點投訴

3. 衞生署轄下各診所均以「先到先得」及「一人一籌」的原則派籌。但輪候人士若能出示其患病親友的身份證明文件和合理地解釋其不能親身輪候的原因，均會獲多發一籌。每間診所均於告示板上展示當天的派籌數目，診所職員會於派籌前點算輪籌人士和代領籌號的數目，然後盡早知會向隅病人，以便他們自行決定是否繼續輪候。診所內編有號數的座位，僅為方便市民順序排隊而非等同籌號。

4. 本署認為，既然診所劃有指定的輪候位置，無疑是讓候診者盡早得知可否獲發籌號。然而，由於該署容許一人領取多於一籌，候診人士即使排在派籌號數範圍內，也必須等待至實際派籌時才得知輪候結果。此外，該署亦缺乏監察機制，杜絕早到的輪候者替遲來者代領籌號。

5. 因此，(a)點投訴成立。

(b) 點投訴

6. 診所雖訂下派籌數目，但若有急需求診的病人未能取得籌號，醫護人員會評估其病況，以決定是否須酌情加籌。就本個案而言，診所醫護人員已按既定做法，評估投訴人的病情。由於這屬醫療專業判斷，本署不擬置評。

7. 因此，(b)點投訴不成立。

(c) 點投訴

8. 按投訴人要求，護士和醫生已即場先後與她會面，解釋派籌的原則，並告知她可向顧客關係組投訴。

9. 由於該署醫護人員已適當處理其加籌要求和投訴，(c)點投訴不成立。

結論

10. 總括而言，這宗投訴部分成立。

11. 自二零零三年七月一日起，醫院管理局已接管衞生署轄下各普通科門診診所，並沿用舊有派籌制度。衞生署與醫院管理局承諾，跟進申訴專員以下的建議：

(a) 切實執行「一人一籌」和「先到先得」的派籌制度；

(b) 檢討現行的派籌安排，必須先滿足到場輪候者，才按個別候診人士的要求多發一籌或額外加籌；以及

(c) 審慎執行登記制度，防止多發的籌號被任意轉讓或出售。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

醫院管理局

個案編號： OMB 2003/0080

醫院管理局 — 肝臟移植 — 醫院管理局轄下某醫院行政失當，以致投訴人失去接受肝臟移植的機會 — 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處

投訴人患有肝病，在醫院管理局（「醫管局」）轄下某醫院接受治療及輪候肝臟移植。二零零二年九月某日下午約五時，該院一名醫生致電投訴人，表示該院有一個狀況良好的肝臟適合移植，通知他盡快入院準備接受移植手術。投訴人立即前往醫院，並接受多項手術前的檢查。他一直等候至當晚十時許，醫院方面才告訴他由於資源問題，已取消這次移植手術，而肝臟亦被轉送往另一間醫院。

2. 投訴人認為事涉醫院行政失當，令他失去接受肝臟移植的機會，對他極不公平。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

醫管局及有關人員提供的資料

3. 醫管局解釋，由於無法預知何時會取得可移植的肝臟進行手術，醫院不可能要求有關手術的所有必需資源（例如外科小組、麻醉師、灌流技師、手術室及深切治療部）都隨時候命。一般而言，當有人捐出肝臟時，院方會從輪候冊中初步選定合適的病人，通知他入院進行手術前的檢查。另一方面，外科主管會進行「全面評估」，以決定是否可以進行移植手術。由於醫管局財政緊絀，而該院又缺乏灌流技師，外科主管曾通知肝臟移植組，必須事先獲得他的批准，方可進行任何移植手術。

4. 醫管局強調，在完成「全面評估」之前，任何獲通知入院的器官受贈人都不應假設一定能夠進行移植手術。原則上，院方要在所需資源全部齊備及醫院的其他主要服務不受影響的情況下，才可以進行手術。

5. 事涉醫院的外科主管在進行「全面評估」時得悉，肝臟移植組兩名核心成員（包括病人的主診醫生）在當天及前兩天，已進行了兩項歷時十多小時的複雜手術，其後未有充分休息；再者，當晚也沒有足夠的灌流技師支援。假如進行移植手術，則有多項已安排好的手術可能要延期，受影響的包括三名情況危急的病人。他於是在晚上七時許決定不進行移植手術，並通知主診醫生。不過，主診醫生並不贊同。

6. 主診醫生亦表示，待完成「全面評估」後才通知病人入院，固然可讓病人更能肯定會進行手術，但可供移植的肝臟的保存期有限，病人亦須在手術前禁食最少六小時。況且，若被選定的病人由於任何原因不適宜接受手術，便須另選病人，到時時間方面將更加緊迫。故此，在外科主管完成「全面評估」並批准進行手術前先通知病人入院，這做法並無不妥。

本署的觀察所得及意見

7. 關於移植組的成員是否有足夠精神和體力去應付手術，以及需要甚麼人員提供技術支援等問題，均屬於醫療專業判斷，並非本署的職權範圍。因此，本署不會就主診醫生與外科主管在這些問題上的不同意見置評。

8. 然而，在程序上來説，醫院理應視乎實際情況，決定何時通知病人入院。就這宗個案而言，主診醫生的解釋（見上文第6段）不無道理。不過，有關人員在通知病人入院時應向他説明，移植手術可能會基於某些原因（如缺乏支援人員）而無法進行，免致他失望。本署認為，主診醫生或其他人員當天均沒有事先向投訴人清楚説明這點。

9. 直至晚上十時許（即作出上述決定後三小時），外科主管才通知投訴人不進行移植手術。本署發現，這是由於外科主管與主診醫生意見分歧所致，兩人曾就此事多番談論，結果令投訴人在醫院多等了三小時。雖然主診醫生是希望為病人爭取移植肝臟的機會，但這亦反映出事涉醫院缺乏有效機制，以協調不同意見，務求迅速達成共識，以病人的利益為重。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

10. 肝臟移植是一種極昂貴和複雜的手術，而事涉醫院的肝臟移植服務並沒有獲得醫管局撥款資助。肝臟移植組人員亦明白基於資源問題，這類手術的技術支援服務（例如灌流技師）並不充裕。由於醫院在前兩天才進行過一項肝臟移植手術，主診醫生理應先與外科主管商議有關資源的問題，這樣對投訴人亦會較為公平，不至於令他空歡喜一場。

結論及建議

11. 應否進行有關的手術涉及臨床醫療判斷，並非行政事宜，本署無權置評。但是，申訴專員認為，事件突顯了事涉醫院在肝臟移植服務方面協調不足，也暴露了其內部矛盾。

12. 總括而言，本署認為投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處。

13. 鑑於醫管局已就肝臟移植服務訂立了新安排，申訴專員建議醫管局制定清晰指引，訂明由誰人決定是否進行手術，以及在甚麼情況下應通知輪候冊上的病人入院。醫管局亦應指示有關人員向病人清楚説明，在某些情況下可能不會進行手術，以免病人產生誤解和抱有不切實際的期望。

這宗個案顯示出申訴專員確保公營機構不斷提高服務質素和效率的職能。

附件 13

主題性住戶統計調查結果摘要

問 1. 你曾否投訴或想過投訴政府部門或公營機構行政失當？

- 主要調查結果如下：
  - — 13.8% 的受訪者（即約 784,800 人）曾投訴或想過投訴政府部門或公營機構行政失當
  - — 大部分為 20 歲至 49 歲的人士（75.7%）
  - — 多為教育程度較高的人士（86.9% 具有中學或以上程度）
  - — 大部分均為從事經濟活動的人士（74.8%）

問 2. 你曾投訴或想過投訴哪些範疇的服務？

- 主要調查結果如下：
  - — 房屋、規劃、環境、地政及工務（37.6%）
  - — 衞生及福利（24.3%）
  - — 交通運輸（14.1%）
  - — 政府財政（12.3%）
  - — 教育及人力（12.0%）
  - — 治安及出／入境服務（10.7%）
  - — 政制、選舉、法律及司法事務（10.2%）

問 3. 你的不滿主要在哪些方面？

- 主要調查結果如下：
  - — 監管不力（36.8%）
  - — 辦事疏忽及有缺失遺漏的情況（29.2%）
  - — 職員態度惡劣（18.7%）
  - — 程序不妥當（16.9%）
  - — 處事不公及厚此薄彼（16.9%）
  - — 延誤（15.8%）
  - — 提供誤導性的意見或錯誤決定（13.9%）
  - — 沒有回應（11.6%）
  - — 不按照程序辦事（7.9%）
  - — 濫用職權（7.5%）
  - — 選擇性地採取執法行動（6.1%）
  - — 不合理的罰款／拘捕行動（4.4%）

附件 13

主題性住戶統計調查結果摘要

問 4. 假如你想投訴某個政府部門或公營機構行政失當，你會選擇下列哪個渠道？
(* 可選擇多於一個答案)

- 主要調查結果如下：
  - — 有關部門／公營機構本身設立的投訴渠道（25.1%）
  - — 區議會／區議員（19.8%）
  - — 傳媒（14.7%）
  - — 申訴專員公署（9.8%）
  - — 平等機會委員會（4.0%）
  - — 立法會／立法會議員（2.2%）
  - — 廉政公署（2.2%）
  - — 其他（40.8%）

➢ 較年長的人士傾向於選擇「區議會／區議員」；較年輕的則會選擇有關部門／公營機構及傳媒。

➢ 教育程度較高的人士傾向於選擇有關部門／公營機構、傳媒及申訴專員公署。

問 5. 為何你會選擇這個／這些渠道？

- 調查結果如下：
  - — 方便（44.5%）
  - — 能迅速處理投訴（27.2%）
  - — 能引起公眾關注及向有關部門／公營機構施壓（23.3%）
  - — 能徹底調查／處理投訴（13.4%）
  - — 運作獨立（11.8%）
  - — 客觀及公正（11.1%）
  - — 該渠道具有一定權力（7.8%）
  - — 能有效解決糾紛及問題（6.6%）
  - — 職員有禮貌（2.0%）

問 6. 你曾否透過申訴專員公署投訴某個政府部門或公營機構行政失當？

- 調查結果如下：
  - — 有（0.7%）（即約 41,700 人）
  - — 沒有（99.3%）（即約 5,650,900 人）

主題性住戶統計調查結果摘要

問 7. 假如你要向申訴專員公署提出投訴，你會用下列哪個方式提出？

- 調查結果如下：
  - — 電話聯絡（69.8%）
  - — 面談／親自到申訴專員公署（10.3%）
  - — 寫信（8.0%）
  - — 電郵（5.0%）
  - — 找他人代勞（4.2%）
  - — 郵寄投訴表格（1.5%）
  - — 傳真（1.1%）

➢ 較年輕的人士傾向於選擇透過電郵提出投訴。

➢ 教育程度較高的人士則會選擇以書面形式（例如書信、電郵、投訴表格及傳真）提出投訴。

問 8. 假如你要向申訴專員公署提出投訴，你希望公署用甚麼方法回覆你？
(* 可選擇多於一個答案）

- 調查結果如下：
  - — 電話聯絡（57.9%）
  - — 書面回覆（41.2%）
  - — 面談（16.3%）
  - — 電郵（7.4%）

問 9. 假如你要向申訴專員公署提出投訴，你期望公署能夠為你做到甚麼？
(* 可選擇多於一個答案）

- 主要調查結果如下：
  - — 防止再有類似不合理的情況發生（61.4%）
  - — 提高政府部門／公營機構的工作效率和服務質素（38.2%）
  - — 就投訴進行調查，然後確定投訴是否成立（30.8%）
  - — 建議有關部門／公營機構採取補救行動（30.1%）
  - — 要求有關部門／公營機構道歉（10.5%）
  - — 建議有關部門／公營機構作出金錢上的補償（8.7%）

主題性住戶統計調查結果摘要

問 10. 以下是一些衡量投訴渠道成效的準則。請舉出你認為最重要的五個準則。

- 主要調查結果如下：
  — 把有關資料保密，保障投訴人的私隱（75.8%）
  — 為市民提供方便容易的投訴途徑（73.4%）
  — 能夠在設定的時限內迅速採取行動及找出解決辦法（67.3%）
  — 能夠保持客觀，不會受到不應有的影響或干擾（61.7%）
  — 讓市民清楚知道作為投訴渠道的機構的服務範疇（43.0%）

問 11. 請就這五個準則的重要程度給予評分，最重要的 3 分，次要的 2 分，最低的 1 分。

- 最重要的準則如下：
  — 把有關資料保密，保障投訴人的私隱（平均分 2.83）
  — 能夠在設定的時限內迅速採取行動及找出解決辦法（平均分 2.81）
  — 能夠保持客觀，不會受到不應有的影響或干擾（平均分 2.79）
  — 認清投訴的關鍵問題（平均分 2.76）
  — 為市民提供方便容易的投訴途徑（平均分 2.75）

問 12. 請就申訴專員公署在這五個方面的表現給予評分。表現良好的 3 分，表現一般的 2 分，表現差的 1 分。

- 最令人滿意的表現如下：
  — 把有關資料保密，保障投訴人的私隱（平均分 2.49）
  — 能夠保持客觀，不會受到不應有的影響或干擾（平均分 2.34）
  — 職員樂於助人，待人以禮（平均分 2.34）
  — 提供有用的資料及意見（平均分 2.24）
  — 定期告知投訴人個案的進度（平均分 2.22）

問 13. 以你所知，申訴專員公署是否有權在沒有接到投訴的情況下，主動對市民關注的問題展開直接調查？

- 主要調查結果如下：
  — 20.6% 的受訪者（即約 1,174,400 人）知道申訴專員公署具有這項職能，超過半數受訪者認為直接調查能有效地達到目標，但約有十分之一的受訪者卻認為直接調查不能有效地達到目標。
  — 21.6% 的受訪者認為申訴專員公署沒有這項權力。

➢ 較年長和教育程度較高的人士較多知道申訴專員公署有這項權力。

主題性住戶統計調查結果摘要

問 14. 請按以下幾個方面，就申訴專員公署所進行的直接調查的成效給予評分。

- 就成效的評分高低如下：

  — 向有關部門／機構施加壓力，令他們作出改善（平均分 2.44）

  — 防止同類問題再出現（平均分 2.37）

  — 在問題惡化之前提出解決方法（平均分 2.34）

  — 提出改善公共行政的建議（平均分 2.32）

  — 揭露行政服務不足之處（平均分 2.27）

問 15. 你曾否在以下的媒體看過或聽過申訴專員公署的宣傳資料？

— 71.5% 的受訪者（即約 3,663,800 人）留意過公署的宣傳資料

— 他們從以下途徑知道申訴專員公署的宣傳資料：

(a) 電視（64.4%）

(b) 報章（27.9%）

(c) 電台（26.1%）

(d) 申訴專員公署的海報／刊物（14.5%）

(e) 申訴專員公署的網頁（2.9%）

樣本數：8,022

基數：15 歲及以上人士

專業顧問名單

顧問

王貴國教授	張中強先生
尹少佳先生	黃重光醫生
尹志田先生	黃健靈教授
安頓庫列教授	賀大偉先生
貝力恆先生	楊執庸教授
何柏松教授	黎嘉能教授
何鍾泰博士	鄭恩基先生
佳日施教授	盧敏超先生
周明權先生	謝錦泉先生
施法華教授	簡錦材先生
袁士傑先生	戴耀廷先生
麥列菲菲教授	龐述英先生
梁廣灝先生	Mrs. Anne R. CARVER
陳文敏教授	Ms Jill H. COTTRELL
陳棣光教授	

* 姓名以筆劃序

附件 15

申訴專員公署的訪客

日期	訪客 *
2003 年 4 月 9 日	國務院法制辦公室副主任李適時先生
2003 年 5 月 24 日	香港大學專業進修學院的研究生
2003 年 8 月 5 日	四平市組織部人力資源與管理培訓班 (由香港大學專業進修學院安排)
2003 年 8 月 8 日	中國海關總署政法司代表團
2003 年 9 月 2 日	台北市政府政風處代表團
2003 年 9 月 4 日	杭州市監察局考察團 (由香港合力國際有限公司安排)
2003 年 9 月 16 日	深圳市政府赴港學習培訓班
2003 年 9 月 19 日	吉林省長春市委組織部代表團 (由香港理工大學安排)
2003 年 10 月 10 日	上海市司法局局長繆曉寶先生
2003 年 10 月 16 日	北京市東城區優秀科級公務員赴港培訓班 (由香港理工大學安排)

附件 15

申訴專員公署的訪客

日期	訪客 *
2003 年 10 月 21 日	香港大學專業進修學院的研究生
2003 年 10 月 22 日	亞洲申訴專員協會理事
2003 年 10 月 28 日	領導幹部經濟管理研究班 (由中央駐香港特別行政區聯絡辦公室安排)
2003 年 10 月 30 日	上海市人民政府信訪辦公室代表團
2003 年 12 月 2 日	信息產業部訪問團 (由電訊管理局安排)
2003 年 12 月 17 日	台灣監察院訪問團
2004 年 1 月 12 日	西北政法學院法律診所考察團 (由亞洲法律資源中心安排)
2004 年 2 月 11 日	上海法制建設與社會治理赴港考察培訓團 (由滬港經濟發展協會有限公司安排)
2004 年 3 月 4 日	貴州省紀律檢查委員會紀檢幹部考察培訓團

附件 15

申訴專員公署的訪客

日期	訪客 *
2004 年 3 月 16 日	遼寧省撫順市紀檢監察幹部赴港培訓班 （由環球現代教育（集團）有限公司安排）
2004 年 3 月 26 日	平等機會委員會代表團

* 不包括造訪本署的本地學校及社會服務機構／團體的代表

附件 16

會議及考察

日期	參加者	會議／考察
2003 年 9 月 1 至 3 日	申訴專員戴婉瑩女士 助理申訴專員唐建生先生	在巴布亞新幾內亞馬當省舉行的第二十一屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議
2003 年 9 月 30 日至 10 月 3 日	申訴專員戴婉瑩女士	在加拿大魁北克省舉行的國際申訴專員協會常務理事會會議
2003 年 10 月 19 至 23 日	申訴專員戴婉瑩女士 助理申訴專員馬啟濃先生 高級行政主任林文明先生 高級調查主任王達明先生 調查主任黃傑程先生 調查主任崔毅賢先生	在澳門特別行政區舉行的亞洲申訴專員協會常務理事會會議

附件 16

會議及考察

日期	參加者	會議／考察
2003 年 11 月 2 至 9 日	申訴專員戴婉瑩女士 助理申訴專員馬啟濃先生 總行政主任莫潤泉先生 總調查主任陳明基先生 高級行政主任林文明先生 高級調查主任黃偉平先生 高級調查主任盧志柏女士 高級調查主任黃耿忠先生 調查主任冼子潔女士 調查主任顏啟聰先生	在北京、桂林和成都與中國監察學會舉行的交流活動
2004 年 1 月 5 至 9 日	申訴專員戴婉瑩女士	在蒙古首都烏蘭巴托舉行的「優質管治」會議
2004 年 2 月 16 至 21 日	申訴專員戴婉瑩女士	在巴基斯坦首都伊斯蘭堡舉行的亞洲申訴專員協會小組委員會會議
2004 年 3 月 2 日	申訴專員戴婉瑩女士 總調查主任王達明先生 高級外務主任陳錫霞女士	與監察部外事局人員在深圳會面

表 1

個案數字

	報告年度 #				
	1999-2000	2000-01	2001-02 (10½ 月)	2002-03	2003-04
(A) 接到的查詢	**9,323**	**11,821**	**12,900**	**14,298**	**12,552**
(B) 接到的投訴	**3,101**	**3,709**	**3,736**	**4,382**	**4,661**
(C) 由上年度轉入的投訴	**891**	**581**	**814**	**760**	**772**
(D) 須處理的投訴 = (B) + (C)	**3,992**	**4,290**	**4,550**	**5,142**	**5,433**
(E) 已處理並終結的投訴個案	**3,411**	**3,476**	**3,790**	**4,370**	**4,345**
初步查訊後終結的投訴	**1,436**	**1,064**	**1,567**	**2,172**	**1,834**
— 轉介被投訴部門／機構回覆後終結(「現處計劃」)	467	364	353	176	203
— 提供協助／作出澄清後終結	969	700	1,214	1,996	1,631
全面調查後終結的投訴	**194**	**161**	**331**	**124**	**284**
— 投訴已撤回／中止調查	11	-	6	2	6
— 成立	22	28	18	15	14
— 部分成立	100	41	263	39	24
— 不成立	61	80	42	68	236
— 未能就投訴是否成立作出定論	-	12	2	0	1
— 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處	-	-	-	-	3
調解後終結的投訴	**10**	**29**	**19**	**6**	**7**
評審後決定無須調查的投訴	**1,417**	**1,859**	**1,563**	**1,729**	**1,892**
— 受條文所限不得調查	592	795	685	971	1,259
— 不在本署職權範圍內	825	1,064	878	758	633
投訴已撤回／中止調查	**354**	**363**	**310**	**339**	**328**
(F) 已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	**85%**	**81%**	**83%**	**85%**	**80%**
(G) 轉撥下年度的個案總數 = (D) - (E)	**581**	**814**	**760**	**772**	**1,088**
(H) 已完成的直接調查數目	**3**	**5**	**4**	**6**	**5**
(I) 已擬備的直查審研報告數目	**18**	**9**	**0**	**1**	**5**

\# 報告年度所涵蓋的日期

99/00: 16.5.99 - 15.5.00　　00/01: 16.5.00 - 15.5.01
01/02: 16.5.01 - 31.3.02　　02/03: 1.4.02 - 31.3.03
03/04: 1.4.03 - 31.3.04

由 2001／02 年度起，本署報告年度的截算日期改為 3 月 31 日，以配合財政年度的截算日期。

表 2
接到的查詢／投訴數目



表 3

查詢／投訴的分布情況

機構	查詢數目	投訴數目
入境事務處	323	111
九廣鐵路公司	18	18
工業貿易署	22	5
土木工程署	11	6
土地註冊處	10	7
大學教育資助委員會	1	2
公司註冊處	17	4
水務署	164	81
平等機會委員會	33	9
市區重建局	24	14
立法會秘書處	3	2
民政事務總署	176	364
民航處	5	2
民眾安全服務處	3	1
司法機構政務長	202	82
地政總署	245	283
行政長官辦公室總務室	7	13
投資推廣署	1	6
社會福利署	424	142
拓展署	12	13
知識產權署	2	1
法律援助署	163	66
房屋署	839	492
政府化驗所	2	1
政府物料供應處	2	1
政府物流服務署	5	4
政府飛行服務隊	0	1
政府產業署	9	12
政府統計處	2	3
政府新聞處	3	1
政府總部 —（不分類）	196	0
政府總部 — 工商及科技局	0	5
政府總部 — 公務員事務局	3	40
政府總部 — 民政事務局	1	12
政府總部 — 房屋及規劃地政局	4	10
政府總部 — 政務司司長私人辦公室	0	1
政府總部 — 政務司司長辦公室	3	21
政府總部 — 保安局	0	4
政府總部 — 財政司司長私人辦公室	0	1
政府總部 — 財經事務及庫務局	0	4
政府總部 — 教育統籌局	91	88
政府總部 — 經濟發展及勞工局	1	4
政府總部 — 衞生福利及食物局	1	7
政府總部 — 環境運輸及工務局	0	17
香港天文台	3	0
香港考試及評核局	34	11
香港金融管理局	28	16
香港房屋協會	69	38

申訴專員 The Ombudsman

表 3
查詢／投訴的分布情況

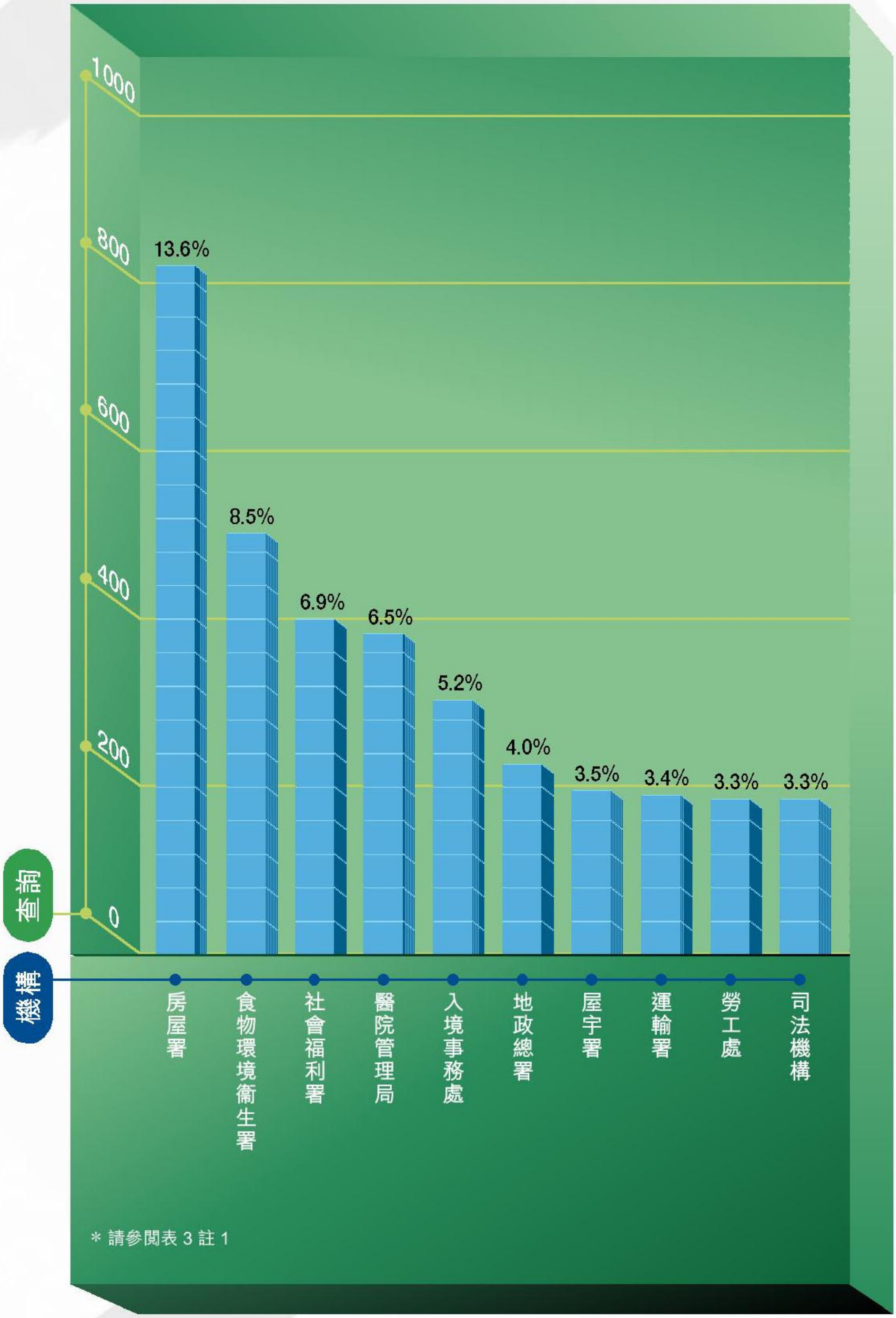
機構	查詢數目	投訴數目
香港房屋委員會	62	38
香港海關	51	21
香港康體發展局	8	4
香港電台	13	8
香港藝術發展局	2	1
律政司	33	16
食物環境衞生署	521	249
差餉物業估價署	29	32
建築署	16	12
屋宇署	216	147
破產管理署	50	27
個人資料私隱專員公署	12	13
庫務署	10	9
消防處	49	26
海事處	20	2
規劃署	12	94
郵政署	98	56
康樂及文化事務署	145	114
渠務署	37	29
強制性公積金計劃管理局	52	14
稅務局	132	61
勞工處	205	45
電訊管理局	45	9
路政署	56	73
資訊科技署	1	1
運輸署	211	173
僱員再培訓局	13	9
漁農自然護理署	72	35
影視及娛樂事務管理處	12	4
審計署	1	2
機場管理局	3	2
機電工程署	20	17
衞生署	96	254
學生資助辦事處	79	22
選舉事務處	12	15
環境保護署	51	74
醫院管理局	402	140
醫療輔助隊	2	0
職業訓練局	39	9
懲教署	40	227
證券及期貨事務監察委員會	28	10
合計	**6,118**	**4,120**

註 1：表 1 所列本署接到的查詢及投訴總數，分別是 12,552 宗及 4,661 宗。這兩項數字與表 3 的數字有差別，因為：
- 涉及多於一個機構的查詢／投訴，會分別計入各有關機構的統計數字內。
- 涉及申訴專員職權範圍以外的機構的查詢／投訴數字，並無列入表 3 內。

註 2：《申訴專員條例》附表 1 所列，但在本年度內本署並沒有接到有關他們的查詢／投訴的機構，則無列入表 3。

表 4

最多人查詢的十個機構*



* 請參閱表 3 註 1

表 5

最多人投訴的十個機構*

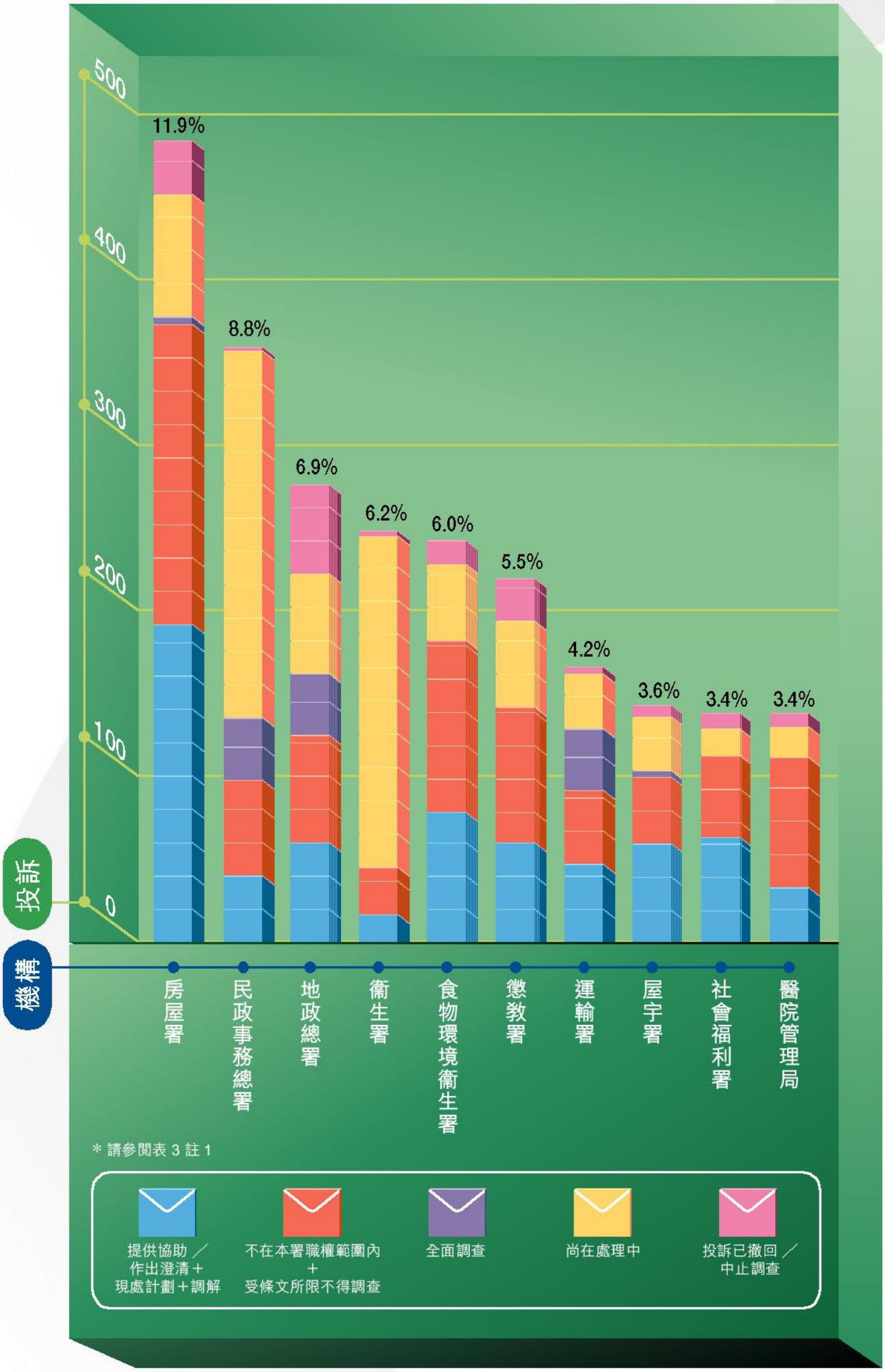
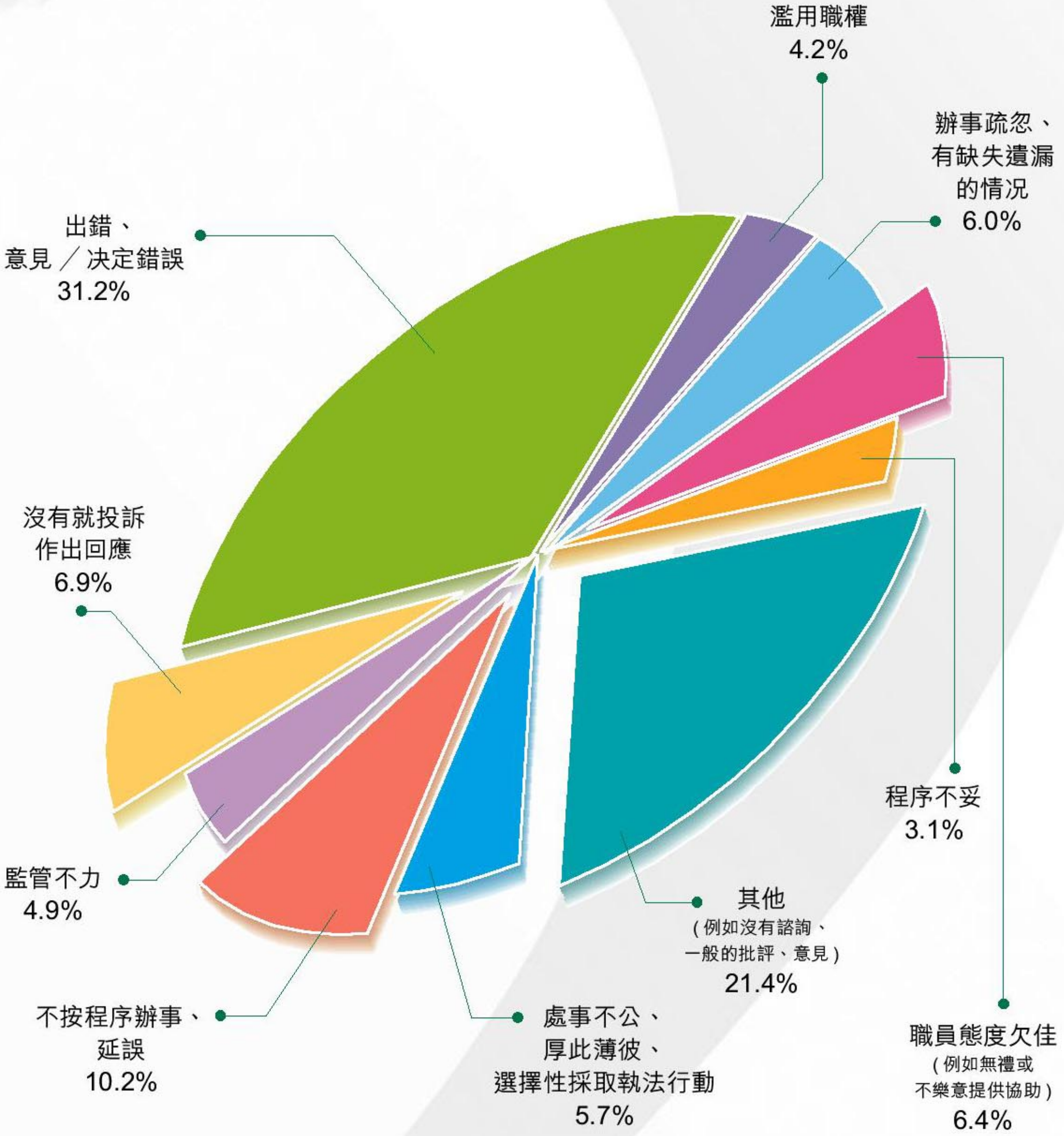


表 6

已終結的投訴個案性質：4,345 宗



The Ombudsman 申訴專員

表 7

已終結的投訴個案分類：4,345 宗

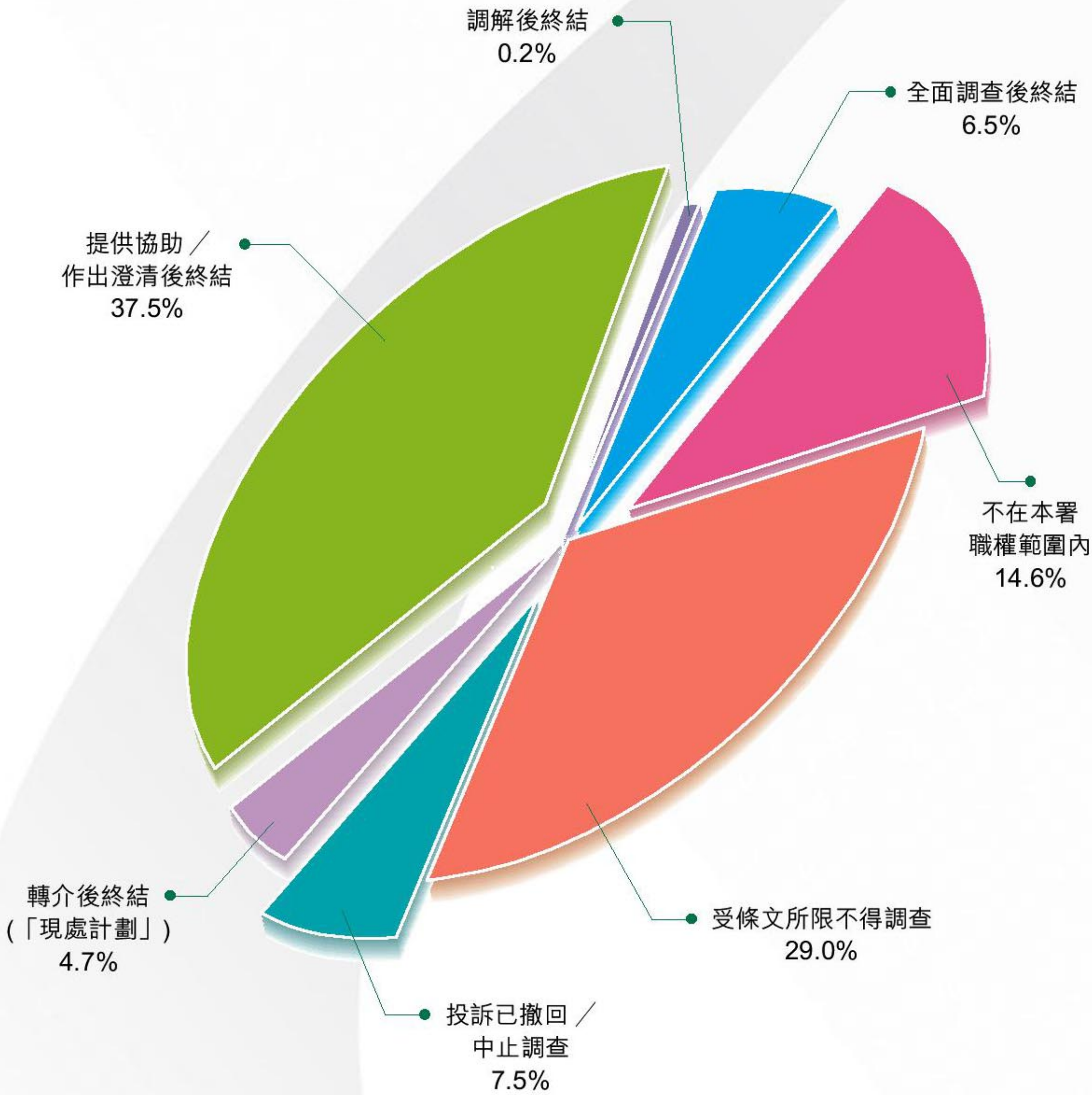


表 8

經全面調查後終結的投訴個案結果：284 宗

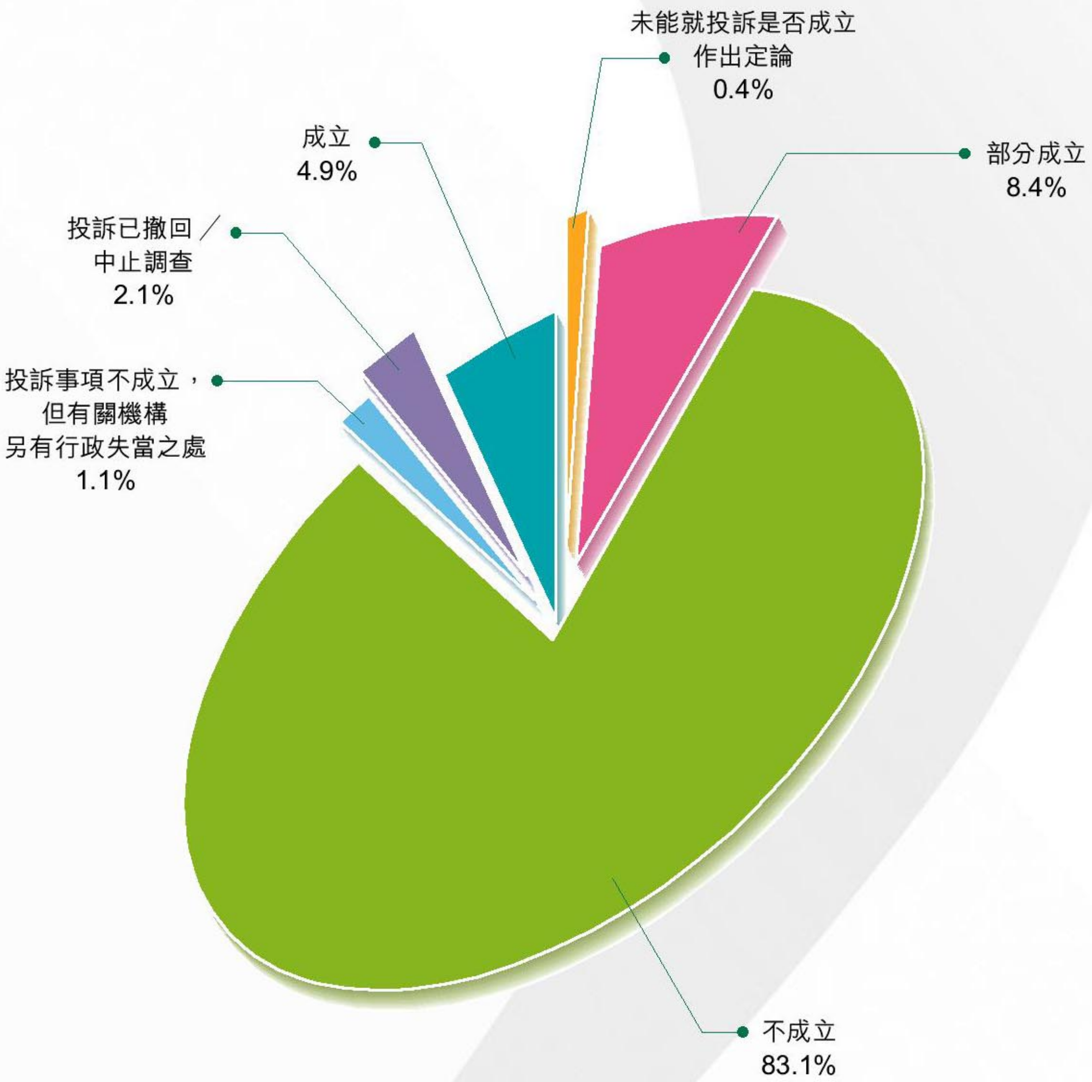


表 9

以提供協助／作出澄清的方法終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	建議採取／已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未能作出定論的個案	申訴專員就推行全面的改善措施提出建議
入境事務處	39	3 (8%)	32 (82%)	4 (10%)	1
九廣鐵路公司	4		4(100%)		
工業貿易署	4		4(100%)		
土木工程署	3		3(100%)		
土地註冊處	3		3(100%)		
公司註冊處	4		3 (75%)	1 (25%)	
水務署	48	6 (12%)	42 (88%)		10
平等機會委員會	4	1 (25%)	2 (50%)	1 (25%)	3
市區重建局	8		8(100%)		
立法會秘書處	1		1(100%)		
民政事務總署	161	9 (6%)	150 (93%)	2 (1%)	13
民航處	1		1(100%)		
司法機構政務長	28	1 (4%)	23 (82%)	4 (14%)	1
地政總署	105	17 (16%)	85 (81%)	3 (3%)	31
行政長官辦公室總務室	8	5 (63%)	2 (25%)	1 (12%)	7
私人機構／個人／公司	1		1(100%)		
其他法定機構	1		1(100%)		
社會福利署	69	4 (6%)	62 (90%)	3 (4%)	
拓展署	6	1 (17%)	5 (83%)		1
法律援助署	29	4 (14%)	25 (86%)		6
房屋署	166	45 (27%)	115 (69%)	6 (4%)	14
政府化驗所	1		1(100%)		
政府物流服務署	1		1(100%)		
政府產業署	6		6(100%)		
政府新聞處	1	1 (100%)			
政府總部					
— 工商及科技局	5		5(100%)		1
— 公務員事務局	3		3(100%)		
— 民政事務局	6	1 (17%)	5 (83%)		1
— 房屋及規劃地政局	2		2(100%)		
— 政務司司長辦公室	17	6 (35%)	11 (65%)		4
— 保安局	1		1(100%)		
— 財經事務及庫務局	3		3(100%)		
— 教育統籌局	43	2 (5%)	41 (95%)		
— 經濟發展及勞工局	2		2(100%)		
— 衞生福利及食物局	2		1 (50%)	1 (50%)	
— 環境運輸及工務局	5	2 (40%)	3 (60%)		2
香港考試及評核局	3		3(100%)		
香港金融管理局	12	1 (8%)	11 (92%)		1
香港房屋協會	12		12(100%)		
香港房屋委員會	12	3 (25%)	9 (75%)		2
香港海關	4	1 (25%)	3 (75%)		1

表 9

以提供協助／作出澄清的方法終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	建議採取／已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未能作出定論的個案	申訴專員就推行全面的改善措施提出建議
香港康體發展局	2		2 (100%)		
香港電台	2	1 (50%)	1 (50%)		
香港藝術發展局	1	1 (100%)			
香港警務處	3	1 (33%)	2 (67%)		
律政司	3	1 (33%)	2 (67%)		
食物環境衞生署	203	16 (8%)	184 (91%)	3 (1%)	29
差餉物業估價署	21	4 (19%)	17 (81%)		2
建築署	2	1 (50%)	1 (50%)		2
屋宇署	83	12 (15%)	70 (84%)	1 (1%)	14
破產管理署	16	1 (6%)	14 (88%)	1 (6%)	2
個人資料私隱專員公署	6	1 (17%)	5 (83%)		1
庫務署	4		4 (100%)		
消防處	8	1 (12.5%)	7 (87.5%)		
規劃署	5		5 (100%)		
郵政署	20	8 (40%)	11 (55%)	1 (5%)	9
康樂及文化事務署	44	12 (27%)	32 (73%)		20
渠務署	14	2 (14%)	12 (86%)		6
強制性公積金計劃管理局	7		7 (100%)		
稅務局	34	10 (29%)	24 (71%)		3
勞工處	26	3 (12%)	23 (88%)		6
電訊管理局	5		4 (80%)	1 (20%)	
路政署	21	8 (38%)	13 (62%)		3
廉政公署	1		1 (100%)		
運輸署	53	6 (11%)	47 (89%)		3
僱員再培訓局	3		3 (100%)		
漁農自然護理署	14	4 (29%)	10 (71%)		3
影視及娛樂事務管理處	3		3 (100%)		
機場管理局	1		1 (100%)		
機電工程署	6	1 (17%)	5 (83%)		2
衞生署	18	2 (11%)	15 (83%)	1 (6%)	3
學生資助辦事處	10	3 (30%)	7 (70%)		4
選舉事務處	6		4 (67%)	2 (33%)	
環境保護署	22	1 (5%)	21 (95%)		5
醫院管理局	46	6 (13%)	33 (72%)	7 (15%)	7
職業訓練局	2		2 (100%)		
懲教署	75		59 (79%)	16 (21%)	
證券及期貨事務監察委員會	7		7 (100%)		
合計	**1,631**	**219**	**1,353**	**59**	**223**

註 1：《申訴專員條例》附表 1 所列，但在本年度內本署並沒有以提供協助／作出澄清的方法終結有關他們的投訴個案的機構，則無列入表 9。

表 10A

終結投訴個案所需的時間

時間 \ 年度	1999-2000	2000-01	2001-02 (10½ 月)	2002-03	2003-04
少於 1 個月	44.7%	56.5%	53.7%	59.2%	**56.4%**
1 至 3 個月	23.2%	20.5%	18.3%	15.1%	**14.8%**
3 至 6 個月	26.6%	20.5%	22.6%	24.0%	**27.0%**
6 至 9 個月	4.3%	1.7%	2.1%	0.9%	**1.0%**
9 至 12 個月	0.9%	0.6%	0.9%	0.3%	**0.4%**
超過 12 個月	0.3%	0.2%	2.4%	0.5%	**0.4%**
合計	**3,411**	**3,476**	**3,790**	**4,370**	**4,345**

表 10B

以全面調查及其他方法終結投訴個案所需的時間

時間 \ 年度	1999-2000	2000-01	2001-02 (10½ 月)	2002-03	2003-04
全面調查後終結的投訴					
少於 3 個月	5.2%	6.8%	0.3%	0.8%	**37.7%**
3 至 6 個月	55.0%	49.7%	50.8%	56.5%	**45.4%**
6 至 9 個月	25.3%	26.1%	13.6%	14.5%	**8.4%**
9 至 12 個月	8.8%	13.7%	8.4%	9.7%	**3.9%**
超過 12 個月	5.7%	3.7%	26.9%	18.5%	**4.6%**
投訴個案數目	**194**	**161**	**331**	**124**	**284**
以其他方法終結的投訴 (即表 1(E)項所列的個案，但全面調查後終結的投訴除外)					
少於 1 個月	47.3%	59.3%	58.8%	60.9%	**60.3%**
1 至 3 個月	24.3%	21.2%	20.0%	15.5%	**13.2%**
3 至 6 個月	24.8%	19.0%	19.9%	23.1%	**25.7%**
6 至 9 個月	3.1%	0.5%	1.0%	0.4%	**0.5%**
9 至 12 個月	0.5%	0.0%	0.2%	0.1%	**0.2%**
超過 12 個月	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	**0.1%**
投訴個案數目	**3,217**	**3,315**	**3,459**	**4,246**	**4,061**

活動剪影



在地鐵車廂內的電子資訊板宣傳本署的熱線。



在屋苑商場舉辦巡迴展覽，現場播放宣傳短片及進行問答遊戲。



本署在舉辦巡迴展覽的商場附近懸掛宣傳橫額。



本署印製的宣傳海報，除了透過各個政府部門派發外，亦在多處公眾地方張貼。

The Ombudsman 申訴專員

活動剪影



太平紳士參加本署的「太平紳士協助推廣計劃」活動，參觀香港中央圖書館。



香港天文台職員向太平紳士介紹天文台的工作，並分享處理市民投訴的經驗。

活動剪影



本署職員向參觀資源中心的老人團體介紹本署的職權範圍及工作。

本署定期發信予各中小學，邀請學生參觀本署。



活動剪影



申訴專員戴婉瑩女士在「投訴處理」專題研討會上，講述本署如何處理投訴。



在專題研討會上，本署的醫務顧問黃重光醫生（右）以活蛇作道具，指導參加者如何處理複雜的投訴。



研討會有三百多位公務員及公營機構代表參加，反應熱烈。



時事評論員鄭經翰先生（中）與助理申訴專員馬啟濃先生（右）在研討會上，引領參加者分析及研究投訴個案。

在研討會上，香港調解會的代表講述調解服務在排解糾紛方面所擔當的角色。





申訴專員戴婉瑩女士與「申訴專員嘉許獎」的得獎者和得獎部門／公營機構代表合照留念。



本年度「申訴專員嘉許獎」的三個得獎政府部門為運輸署、食物環境衞生署及郵政署。三個部門的代表與申訴專員戴婉瑩女士合照。

活動剪影



本署定期召開記者招待會，向傳媒講述調查工作的最新情況。

申訴專員戴婉瑩女士在記者招待會上打趣地說：「小黑豬表示有關的機構表現欠佳；亦可以讓本署人員紓緩一下壓力……」。





申訴專員戴婉瑩女士接受電子傳媒訪問，分享擔任申訴專員多年的苦與樂。

申訴專員戴婉瑩女士與傳媒代表茶敘，總結本署過往的工作及暢談未來的計劃。



活動剪影



申訴專員戴婉瑩女士出席國際申訴專員協會地區會議時與協會成員合照留念。



申訴專員戴婉瑩女士於亞洲申訴專員協會理事會會議後與眾理事在澳門景點「龍環葡韻」合照留念。



申訴專員戴婉瑩女士率團到北京，與監察部副部長黃樹賢先生會面，交流工作經驗。



申訴專員戴婉瑩女士和澳門廉政專員張裕先生（右）到深圳與監察部外事局局長孫文健先生（左）會面，交流工作情況及未來動向。

活動剪影



申訴專員戴婉瑩女士會見國務院法制辦公室副主任李適時先生，並就兩地的申訴及檢察工作交流經驗。



申訴專員戴婉瑩女士與中國海關總署政法司代表團在本署合照留念。



副申訴專員余黎青萍女士（前排右二）和助理申訴專員唐建生先生（前排左一）接待香港大學專業進修學院的研究生。



亞洲申訴專員協會理事會理事於2003年10月到訪本署。